

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Keminmaan päivähoiton laatumittaus 2010

Keminmaan päivähoitoyksiköt

Maria Jänkälä ja Marjo Mansikka

Sosiaalialan koulutusohjelman opinnäytetyö

Lapsi- ja nuorisotyö

Sosionomi (AMK)

KEMI/TORNIO 2011

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Tekijät: Jänkälä Maria ja Mansikka Marjo

Opinnäytetyön nimi: Keminmaan päivähoidon laatumittaus 2010

Sivuja (+liitteitä): 52+8

Opinnäytetyön kuvaus:

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää, ovatko vanhemmat tyytyväisiä lastensa päivähoitoon Keminmaassa. Päivitämme vuonna 2004 tehdyn asiakastyytyväisyyskyselyn. Vanhempien mielipiteitä kartoitimme kyselylomakkeilla, jotka jaoimme heille syyskuun alussa 2010. Asiakastyytyväisyyskyselyn sai 233 perhettä.

Teoreettinen ja käsitteellinen esittely:

Teoriaosuudessa käsittelemme laadun eri käsitteitä; päivähoiton laadunhallintaa, laatuvaatimuksia ja laatutekijöitä. Käsittelemme myös laadunarviointia sekä yleisesti että Keminmaan päivähoitossa. Kerromme myös kasvatuskumppanuudesta ja sen periaatteista.

Metodologinen esittely:

Opinnäytetyömme on kvalitatiivinen eli laadullinen. Keräsimme aineiston vanhemmille suunnatulla kyselylomakkeella, joka sisältää sekä avoimia että monivalintaisia kysymyksiä. Kysely jaettiin Keminmaan päivähoitossa olevien lasten vanhemmille. Aineistolähtöisellä analyysillä käymme kyselyn tuloksia läpi ja selvitämme, millaista laatu vanhempien mielestä on.

Keskeiset tutkimustulokset:

Vanhemmat ovat pääosin tyytyväisiä päivähoiton laatuun. Tyytyväisimpiä vanhemmat olivat henkilökunnan ja vanhempien väliseen yhteistyöhön. Lapset jäivät mielellään hoitoon ja esiopetus koettiin tarpeeksi haasteellisenä. Vanhemmat nostavat esille myös epäkohtia esimerkiksi ryhmäkokojen suuruuden.

Johtopäätökset:

Keminmaassa päivähoiton laatu on toteutunut hyvin. Vanhemmat ovat tyytyväisiä päivähoiton laatuun, kuitenkin laadun arviointi on aina ajankohtaista. Silti kyselymme tuloksissa esiintyy vanhempien tyytymättömyyttä päivähoitoa kohtaan esimerkiksi ryhmäkoot. Vanhempien mielipiteet ja aktiivisuus on osa laadunhallintaa.

Asiasanat: laatu, päivähoiton laatu, kasvatuskumppanuus, arviointi

KEMI-TORNION AMMATTIKORKEAKOULU

Authors: Jänkälä Maria and Mansikka Marjo

Title: A survey of customer satisfaction to parents of daycare in Keminmaa

Pages (+appendixes): 52+8

Thesis description:

Our bachelor's thesis purpose is to find out are the parents satisfied to their children's daycare in Keminmaa. We are updating to a 2004 Customer Satisfaction Survey. Parents' opinions were gathered through a questionnaire we gave them the beginning of September 2010. Customer Satisfaction Survey got 233 families.

Theoretical summary:

In the theoretical part we handle the concepts of quality, daycare's makers of the quality, quality standards and quality factors. We also handle quality assurance in general and in Keminmaa daycare. We also tell care partnership and principles.

Methodological summary:

Our bachelor's thesis is a qualitative study. We collected the research material by using a questionnaire, which included open and multiple-choice questions. The questionnaire was distributed to parents of children in daycare of Keminmaa. Inductive analysis we go through the survey results and determine what kind of parents feel that the quality is.

Main results:

Parents are superficially satisfied to the quality of daycare. Parents were most satisfied with co-operation between personnel and parents. The children were happy to care and preschool education was considered enough to be challenging. They lifted up also for example disadvantages groupsizes.

Conclusions:

The quality of daycare has been well implemented. Parents are satisfied with the quality of daycare, but the evaluation of quality is always current. Still, the questionnaire results show parents' dissatisfaction with care for example group sizes. Parents opinions and activity are part of quality management.

Key words: quality, quality in daycare, care partnership, assurance

Sisältö	
Tiivistelmä	
Abstract	
Kuviot	
Johdanto.....	6
1 Varhaiskasvatus.....	9
1.1 Toiminta-ajatus.....	9
1.2 Varhaiskasvatuksen laatu	10
2 Laadun käsitteet.....	12
2.1 Laadunhallinta	12
2.2 Laatuvaatimukset –ja kriteerit	14
2.3 Laatutekijät	16
3 Keminmaan varhaiskasvatuksen laatu.....	20
3.1 Laadun arviointimenetelmät, kehittäminen ja seuranta.....	20
3.2 BSC (Balanced Scorecard)	24
4 Kasvatuskumppanuus	27
4.1 Mitä kasvatuskumppanuus on?.....	27
4.2 Kasvatuskumppanuutta ohjaavia periaatteita	28
5 Tutkimuksen toteutus	31
5.1 Tutkimusongelmat	31
5.2 Tutkimusmenetelmät ja –joukko	32
6 Tutkimustulokset.....	35
6.1 Tyytyväinen lapsi ja perhe.....	35
6.2 Lapsen kasvua tukeva laadukas varhaiskasvatus	41
6.3 Työyhteisö lapsen kasvua tukevana	43
7 Pohdinta.....	46
8 Opinnäytetyön prosessi	49
Lähteet	53
Liite	

KUVIOT

Kuvio 1. Varhaiskasvatuksen laadunarviointimalli.

Kuvio 2. Vanhempien mahdollisuus vaikuttaa esiopetuksen/hoidon sisältöön.

Kuvio 3. Vanhempien esittämien toiveiden huomioonottaminen.

Kuvio 4. Henkilöstön tietämys lasten kotihoidosta ja vanhempien tietämys lasten arkipäivästä esiopetuksessa/hoidossa.

Kuvio 5. Esiopetuksen/hoidon vastaavuus lapsen tarpeisiin ja odotuksiin.

Kuvio 6. Lapsen yksilöllinen huomioiminen.

Kuvio 7. Kasvatustavoitteiden toimivuus käytännössä.

Kuvio 8. Lapsiryhmien koko sekä lasten/henkilöstön määrän suhde.

Kuvio 9. Hoitosuhteen ja -tilanteen pysyvyys.

Johdanto

Keminmaassa toteutettiin Hannulan & Jaaran & Kuosmasen & Takkulan (1996) Mahla-projekti vuosina 1993–1995. Projekti oli Keminmaan kunnan ja Kemi–Tornion ammattikorkeakoulun sosiaalialan koulutusyksikön yhteinen kehittämishanke. Projektin yhteydessä on tehty vuosina 1993 ja 1995 laatuarviointi sekä tilanneanalyysi (SWOTanalyysi). Nämä perustuivat kyselyyn, haastatteluihin sekä havainnointiin. Vanhemmilla ja päivähoiton työntekijöillä oli mahdollisuus arvioida päivähoiton kasvatustoimintaa, omia vaikutusmahdollisuuksiaan sekä päivähoiton työyhteisöjä. Kehittämiprojektille asetettiin tavoitteeksi päivähoiton päämäärän selkiyttäminen, hallinnon uudelleen järjestäminen, painopistealueiden syventäminen sekä vaikuttavuuden mittareiden kehittäminen. Keminmaan kunnan intressinä tässä projektissa oli kehittää päivähoiton sisältöä ja organisaatiota sekä luoda perustaa alueelliselle palvelujärjestelmälle. Projekti on jättänyt jälkensä Keminmaan päivähoitoon siten, että sen jälkeen on tehty säännöllisesti kyselytutkimusta päivähoiton laadusta ja kyselyn analysoimisen jälkeen työntekijät ovat arvioineet tehtyä työtä ja miettineet parannusehdotuksia. Lasten tullessa päivähoitoon on käytössä esitietolomake, jossa on käytännön tietoa lapsesta sekä vanhempien toiveita lapsensa päivähoiton suhteen. Myös päivähoitossa mukana olevien henkilöitten keskinäinen yhteistyö on lisääntynyt projektin jälkeen. Tavoitteena on, että palvelujärjestelmää kehitetään lasten ja perheiden tarpeista lähtien. Työn kehittäminen sekä laatutyöhön panostava johto lisäävät työn mielekkyyttä sekä työntekijöiden motivaatiota. Opinnäytetyömme päivittää ja tuo ajankohtaista tietoa vanhempien mielipiteistä. Varhaiskasvatuksen laatutyön tavoitteena on, että tavoitteita ja menettelyjä kehitetään yhdessä ottaen huomioon lasten, vanhempien, työntekijöiden sekä yhteistyökumppaneiden mielipiteet. (Keminmaan kunnan päivähoiton laatukäsikirja 2006, 3.)

Keminmaan kunnan päivähoiton laatukäsikirja valmistui vuonna 2006 Kemi–Tornion Ammattikorkeakoulun sosionomiopiskelijan Tuija Vittaniemen opinnäytetyönä. Laatukirjan sisältöön ovat vaikuttaneet päivähoiton aluevastaavat. Keminmaan kunnassa on otettu valtuustokaudella 2001–2004 käyttöön BSC (Balanced Scorecard) johtamis- ja mittaamisjärjestelmä, jossa tarkastellaan toimintoja neljän eri näkökulman kautta. Nämä näkökulmat ovat talous, prosessi, asiakkuus ja vaikuttavuus. Tämä

tasapainotettu malli on tulevaisuuteen suuntautunut. Strategian toteuttaminen suoritetaan talousarvion ja –suunnitelman avulla. Kunnanvaltuusto hyväksyy talous- ja toimintasuunnitelmassa palvelualueittain strategiaan kuuluvat toiminnalliset tavoitteet ja niiden toteuttamiseksi tarvittavat toimenpiteet. Myös päivähoidon laatukäsikirjan pohjana on BSC. (Keminmaan kunnan päivähoidon laatukäsikirja 2006, 3.)

Yksi päivähoidon keskeisimpiä teemoja on laadun kehittäminen. Laadusta sekä laadunhallintamenetelmistä puhutaan paljon. Viime kädessä päivähoidon laatu toteutuu aina arjen käytännöissä. Kukin toimija voi määritellä tietyn päivähoitopaikan laadukkaaksi tai vähemmän laadukkaaksi, hyväksi tai huonoksi riippuen siitä, kuinka moni tekijöistä saa positiivisen arvolatauksen. Toisaalta jokainen voi eritellä, minkä tekijän kohdalla päivähoidon katsotaan olevan laadukas ja minkä tekijän kohdalla ei. Jokaisella on oma näkemyksensä siitä, mitkä malleihin sisällytetyistä tekijöistä ovat kaikkein keskeisimpiä tarkasteltaessa laatua lapsen, vanhempien, henkilökunnan tai yhteiskunnan näkökulmista. Jokainen päivähoidon toimija käsitteellistää päivähoitoa ja sen laatua omien arvojen, ymmärryksen ja hallitsemiensa käsitteiden kautta. Kun opitaan uusia käsitteitä, tarkasteltava asia nähdään uudella tavalla. Toisaalta jo opittu käsite voi saada uusia merkityksiä, kun sitä tarkastellaan eri näkökulmista. On tärkeää, että päivähoidon laadun määrittely ja kehittäminen tapahtuu avoimessa ja tasa-arvoisessa dialogissa henkilökunnan, vanhempien ja lasten kanssa. (Parrila 2004, 76.)

Opinnäytetyömme tarkoituksena on selvittää, ovatko vanhemmat tyytyväisiä lastensa päivähoidon ja esiopetuksen laatuun Keminmaassa. Selvityksen kohteena ovat Keminmaan päivähoitoyksiköissä olevien lasten vanhemmat. Vanhempien mielipiteitä kartoitimme kyselylomakkeella, jonka jaoimme heille syyskuun alussa 2010. Asiakastyytyväisyyskyselyn sai 233 perhettä. Asiakastyytyväisyyttä on tutkittu Keminmaan päivähoidossa viimeksi vuonna 2004 päivähoidon aluevastaavien toimesta, joten uudelle selvitykselle on jo tarvetta. Opinnäytetyöllämme on merkitystä myös käytännön kannalta, sillä vanhemmat voivat nyt tuoda esille niin kiitokset, epäkohdat kuin mahdolliset kehittämisideatkin, joita heillä on.

On tärkeää tutkia päivähoidon laatua, koska suuri osa lapsiperheistä käyttää päivähoitopalveluja ja palvelujen merkitys lasten ja perheiden elämässä on suuri. Myös lasten päivähoidossa viettämä aika on suuri. Päivähoito on osa varhaiskasvatuspalvelua.

Siinä yhdistyvät lapsen oikeus varhaiskasvatukseen ja vanhempien oikeus saada hoitopaikka lapselleen. Päivähoidon asiakkaana on aina koko perhe, jonka palautetta tulee arvostaa ja hyödyntää palveluiden arvioinnissa ja kehittämisessä. (Keskinen & Virjonen 2004, 79 – 80.) Keminmaassa päivähoito toimii sivistystoimen alaisuudessa.

1 Varhaiskasvatus

1.1 Toiminta-ajatus

Seuraavat toiminta-ajatuksat ovat valtakunnallisia, mutta näitä noudattavat myös Keminmaan kunnan päivähoito. Keskeisenä tehtävänä lasten päivähoitossa on tukea lasten vanhempia heidän kasvatustehtävässään. Tässä korostuu myös varhaisen tukemisen näkökulma ja sitä kautta ehkäisevän toiminnan merkitys. Kaikille lapsiperheille tarkoitetun palvelujärjestelmän kautta voidaan ohjata perheitä myös erityispalvelujen piiriin. Lastensuojelun, kasvatus- ja perheneuvolan, kotipalvelun sekä päihde- ja mielenterveystyön palvelut ovat lapsiperheiden käytettävissä. Palvelujärjestelmän kokonaisuudessa on otettava huomioon myös varhaiskasvatuskäisen lapsen pitkäaikaissairaus tai sairaalassaolo. (Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista 2002, 12.)

Varhaiskasvatusta järjestetään valtakunnallisten linjausten mukaisesti varhaiskasvatuspalveluissa, joista keskeisimpiä ovat päiväkotitoiminta, perhepäivähoito sekä erilainen avoin toiminta. Vanhemmat voivat valita lastensa tarvitsemat varhaiskasvatuspalvelut. Yhteiskunnan järjestämä ja valvoma varhaiskasvatus koostuu hoidosta, kasvatuksesta ja opetuksesta. Se on suunnitelmallista ja tavoitteellista vuorovaikutusta ja yhteistoimintaa, jossa lapsen omaehtoinen leikki on keskeisessä asemassa. Lähtökohtana on kokonaisvaltainen näkemys lapsen kasvusta, kehityksestä ja oppimisesta. Varhaiskasvatuksen keskeinen voimavara on ammattitaitoinen henkilöstö. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 11.)

Esiopetus on vuotta ennen oppivelvollisuuden alkamista tarjottavaa suunnitelmallista opetusta ja kasvatusta. Varhaiskasvatus, esiopetus osana varhaiskasvatusta ja perusopetus muodostavat lapsen kehityksen kannalta johdonmukaisen etenevän jatkumon. (Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005, 11 – 12.) Esiopetuksen tavoitteena on vahvistaa lapsen oppimisedellytyksiä, itsetunnon kehittymistä ja kykyä toimia yhteistyössä muiden kanssa. Lapsen kehityksen ja onnistuneen esiopetuksen

pohjana on esiopetuksen henkilöstön hyvä yhteistyö huoltajien ja muiden yhteistyötahojen kanssa. (Esiopetuksen toimintasuunnitelma 2002, 2.)

1.2 Varhaiskasvatuksen laatu

Varhaiskasvatuksen laatua määriteltäessä on tärkeää tarkastella sitä laajasti eri näkökulmista. Varhaiskasvatuksen laatua voidaan jäsentää varhaiskasvatustutkimuksen ja teorian kautta. Näiden kautta rakentuu myös käsitys, minkälaista varhaiskasvatuksen tulisi olla suhteessa eri tekijöihin, jotta lapsi kasvaisi, kehittyisi ja oppisi parhaalla mahdollisella tavalla. Minkälaista varhaiskasvatuksen laadun tulee minimissään olla, sanellaan lakien ja asetusten kautta. Toinen keskeinen näkökulma laadun määrittelyssä on oma kulttuurisesti muotoutunut päivähoitojärjestelmämme, jota ohjaavat lait ja asetukset. Näiden kautta rakentuvat vaatimukset ja ohjeet sille, minkälaista varhaiskasvatuksen laadun vähintään tulee olla eli minkälaisia velvoitteita yhteiskunta asettaa varhaiskasvatuksen laadulle. Subjektiviisen, arvosidonnaisen ja dynaamisen luonteen laatu saa jokaisen yksilön omien näkökulmien kautta. Varhaiskasvatuksen laatu rakentuu vivahteiltaan eri tavalla jokaiselle yksilölle, joilla kullakin on omat näkemyksensä ja kriteerinsä sekä hyvälle että huonolle laadulle. (Hujala & Parrila & Lindberg & Nivala & Tauriainen & Vartiainen 1999, 54–56.)

Suomessa keskeisimpiä asiakirjoja laatuvaatimusten taustalla ovat Päivähoitolaki ja –asetus. Suomi on myös ratifioinut Lapsen oikeuksien sopimuksen (1991) ja sitoutunut näin turvaamaan siinä esitettyjen asioiden toteutumista suomalaisen lapsen elämässä. Suoria lainauksia lakipykälästä ei välttämättä käytetä laatuvaatimuksissa. Sen sijaan vaatimuksissa ilmaistaan tiettyjen pykälien ydinsanoma suhteessa päivähoidon kannalta keskeisiin laatutekijöihin. (Hujala ym. 1999, 61.)

Esiopetuksen laatu ja sen tutkiminen on synnyttänyt mielipiteitä sekä puolesta että vastaan. Osa on sitä mieltä, että laatu on subjektiivista: laatua ei voi määrittää eikä arvioida. Heidän mielestään laatu on mielipidekysymys siitä, mitä pidetään laadukkaana ja mitä ei. Toiset taas etsivät määriteltyjä laadun kriteereitä ja tekevät tarkkoja laatumittauksia. Vaikka esiopetuksen laatu toteutuu käytännössä, arkipäivässä, on tutkimuksella ja teoriolla paljon annettavaa laadulle, sen jäsentämiselle ja

laadunarvioinnille. Arviointitieto on esiopetuksen kehittämisen lähtökohta. Perusopetuslaki (1998/628) velvoittaa opetuksen järjestäjän arvioimaan koulutusta ja sen vaikuttavuutta. Arvioinnin avulla seurataan koulutuksen toteutumista, tuetaan sen kehittämistä ja parannetaan oppimisen edellytyksiä. Arvioinnin avulla pyritään tavoittamaan koulutuksen vaikuttavuus. Arviointitiedon avulla analysoidaan esiopetuksen vahvat ja heikot puolet, kannustetaan kehittämistyöhön niillä alueilla, jotka kehittämistä kaipaavat. Varhaiskasvatussektorilla laatutyön ja siihen sisältyvän arvioinnin keskeisenä tavoitteena on varhaiskasvatustoiminnan kehittäminen ja laadukkaan toiminnan ylläpitäminen, mitä kutsutaan laadunhallinnaksi. (Hujala 2002, 139–141.)

Esiopetuksen kehittäminen edellyttää varhaiskasvatuksen laatutekijöiden määrittämistä sekä niihin pohjautuvaa arviointia. Arviointiin perustuva esiopetuksen kehittäminen nojaa esiopetuksen tavoitteisiin ja pedagogisesti perusteltuihin käytäntöihin. Esiopetuksen järjestäjällä on vastuu siitä, että jokainen lapsi ja perhe saavat laadukasta esiopetusta, heitä kuullaan kansalaisina esiopetusratkaisuisissa ja esiopetuksen toteutuksessa. Vanhemmilla ja lapsilla on oikeus tietää ja vaikuttaa siihen, millaiseen lapsi- ja oppimiskäsitykseen esiopetus perustuu sekä mitä laatutavoitteita toiminnalla on. Se merkitsee esiopetustoiminnan tekemistä näkyväksi. Arviointi ei kuitenkaan saa nousta itsetarkoitukseksi, vaan sen on liityttävä toiminnan toteutukseen. Jotta arviointi palvelee toiminnan kehittämistä, sen tulee perustua samoihin linjauksiin, joihin toiminta perustuu. Esiopetukselle on määritelty tavoitteet, joiden toteutumista voidaan arvioida. Arviointi tähtää toimintojen suuntaamiseen ja aktiiviseen kehittämiseen. Ihannellassa arviointiin osallistuu koko päiväkotiyhteisö; työntekijät, vanhemmat, lapset ja hallinto. Osallistuminen vahvistaa arvioitsijoiden tunnetta merkityksestään yhteisön jäsenenä ja siihen vaikuttajina. (Hujala 2002, 141–143.)

Keminmaan kunnan päivähoidossa laatu on mukana kaikissa toiminnoissa. Se edellyttää kaikkien toimijoiden osallistumista toiminnan kehittämiseen. Lakien ja asetusten kautta Keminmaan kunnassakin tuodaan esille, minkälaista laadun tulee minimissään olla. Toisaalta kyselymme kautta tulee ilmi, kuinka vanhemmat kokevat laadun eri tavalla. Jokainen painottaa eri asioiden tärkeyttä.

2 Laadun käsitteet

2.1 Laadunhallinta

Stakes on julkaissut vuonna 1995 ensimmäisen valtakunnallisen suosituksen sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinnan järjestämisestä ja sisällöstä (Laadunhallinta sosiaali- ja terveyshuollossa 1995). Asiakirjassa korostetaan muun muassa asiakasnäkökulmaa, annetaan esimerkkejä laadunhallinnan menetelmistä ja selkiytetään laatuun liittyvää käsitteistöä. Suositukseen on kirjattu kolme keskeistä laatuun liittyvää periaatetta; laadunhallinta on jokapäiväistä työtä, asiakaslähtöisyyden tulee olla laadunhallinnan painopiste ja sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta toteutetaan tiedon ohjaamisella. Sosiaali- ja terveystieteiden ministeriö, Stakes ja Kuntaliitto julkaisivat vuonna 1999 suosituksen, jonka avulla laadunhallinta luotsattiin 2000-luvulle. Aikaisemmat kolme peruslinjaa olivat edelleen hyviä, mutta eivät riittäviä lähtökohtia laatutyölle. Asiakkaiden ääni ei kuulunut riittävästi, ja asiakaspalautteita ei hyödynnetty tarpeeksi. Uusiksi tavoitteiksi kirjattiin edistää asiakaslähtöistä toimintaa, kuvata, miten laadunhallinnalla tuetaan hyvää palvelutoimintaa, edistää laadunhallinnan käynnistymistä ja kehittymistä sekä kannustaa toimimaan yhdessä hyväksytyjen laadunhallinnan päämäärien ja periaatteiden mukaisesti. (Alila & Parrila 2004, 21–22.)

Laadunhallintajärjestelmä koostuu kaikista niistä käytännön toimintaan liittyvistä sopimuksista, suunnitelmista ja seurantatuloksista, joiden avulla ohjataan organisaation toimintaa. Laatu liittyy koko organisaation toimintajärjestelmään, sillä hyvä palvelu syntyy sujuvien työprosessien tuloksena. Kaiken tämän perustana on se arvomaailma ja kulttuuri, joka organisaatiossa vallitsee. Toimiva laadunhallintajärjestelmä lisää luotettavuutta ja uskottavuutta sekä luo turvallisuutta ja oikeudenmukaisuutta niin asiakkaille, henkilökunnalle kuin johdollekin. (Holma & Outinen & Idänpään-Heikkilä & Sainio 2001, 5, 8–9.)

Johdon ja kaikkien työntekijöiden vastuun ottaminen laadusta on tärkeää. Oman toiminnan suunnittelu, tulosten seuranta ja toiminnan kehittäminen paremmaksi kuuluu osana työtä, eikä se ole erillistä ”laatutyötä”. Laadun kehittäminen on tuttu tapa toiminnan tehostamiseksi, vastapainona juustohöylämiselle. Laadun kehittämisen

avulla säästetään sekä henkilöstön että taloudellisia voimavaroja, kun vältytään tekemästä virheitä eikä jouduta tekemään asioita uudelleen. Hyvin suunniteltu laadunhallinta vapauttaa voimavaroja uuden suunnitteluun ja tuleviin haasteisiin. Laatu ei ole irrallaan muusta toiminnasta eikä ole olemassa erillistä laatujärjestelmääkään, vaan hyvä laadunhallinnan järjestelmä on yhtä kuin laadukkaaseen toimintaan ja tavoitteisiin tähtäävä toimintajärjestelmä. Laadunhallintajärjestelmä on kunkin organisaation ”näköinen”, omaa toimintaa tukeva sekä keino vaikuttaa omaan työhön. Laadunhallintajärjestelmä on rakennettava itse, sitä ei voi kopioida muualta. (Idänpään – Heikkilä 2004, 54–55.)

Laadunhallinta on osa jokapäiväistä työtä ja siihen liittyy varhaiskasvatuksen perusteiden pohdinta, arviointi ja kehittäminen. Jokaisella yksiköllä on oma, sille ominainen tapa toimia, arvioida ja kehittää toimintaansa. Lasten, vanhempien ja henkilökunnan kanssa yhdessä tapahtuva pohdinta luo pohjan laadunhallinnan toteuttamiselle sekä eri toimijoiden sitoutumisen jatkuvaan laadunhallintatyöhön. Tämän kautta lisätään asiakkaiden mahdollisuuksia vaikuttaa varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Laadunhallintaa voidaan pitää toimintakulttuurina, joka pohjautuu elinikäisen oppimisen ja jatkuvan kehittymisen idealelle. Jatkuva kehittyminen edellyttää myös avoimuutta muutoksille. (Hujala ym. 1999, 55–57, 71.) Keminmaan kunnan päivähoiton laatukäsikirjan mukaan (2006, 15) henkilöstön ammatillisesta osaamisesta ja jaksamisesta huolehditaan sekä vanhemmat voivat tehdä aloitteita toiminnan kehittämiseksi. Keminmaassa päivähoitoyksiköiden henkilökunta laatii varhaiskasvatussuunnitelman omalle yksikölleen. Vanhempien toiveita kuunnellaan lasten aloittaessa hoidon ja myös hoitosuhteen jatkuessa.

Organisaation toiminta-ajatuksen ja strategioiden toteutumista tukee hyvin suunniteltu ja toteutettu laadunhallinta. Se vapauttaa voimavaroja uuden suunnitteluun ja varautumiseen tuleviin haasteisiin. Kun suunnitellaan laadunhallintaa ja toimitaan ennaltasuunnitellusti, jatkuvasti kehitettävän tavan mukaisesti, voidaan ennaltaehkäistä virheitä. Siten toimimalla ollaan myös vahvempia kohtaamaan arkipäivän yllättäviä ja joustavuutta vaativia palvelutilanteita. Laadunhallinta muodostuu niistä vastuista, tehtävistä, prosesseista sekä toimintatavoista, jotka organisaatiossa on varmistettava tavoitteiden saavuttamiseksi. On pystyttävä vastaamaan erilaisten asiakkaiden tarpeisiin ja muihin yhteiskunnan puolelta tuleviin vaatimuksiin. Laadunhallinnan onnistumiselle on edellytyksenä oppimista, tiimityöskentelyä ja asiakaslähtöisyyttä korostava kulttuuri,

joka rohkaisee avoimeen erehdysten käsittelyyn ja niistä oppimiseen. Tällaisen kulttuurin luominen on johtamisen haaste. Hyvän palvelun aikaan saamiseksi tarvitaan suunnitelmallisuutta. Oikeat asiat eivät tule tehdyiksi sattumalta, vaan ne täytyy suunnitella järjestelmällisesti. Laadunhallinta toteutuu yhteistyössä johdon, työntekijöiden ja asiakkaiden kanssa. Arjen työn tuoksinassa tarvitaan myös pysähtymistä ja rauhoittumista sekä aikaa laadun kehittämiseksi. (Holma & Outinen & Idänpään- Heikkilä & Sainio 2001, 7, 9–10.)

Laadunhallinta edellyttää johtamistapaa, joka perustuu ihmisten osallistumiseen, yhteistyökumppanuuteen, jatkuvaan laadun parantamiseen, tosiasiaperusteiseen päätöksentekoon ja prosessisuuntautumiseen. Johdon vastuulla on kehittää asiakaslähtöistä toimintatapaa ja tuoda asiakas tarpeineen ja odotuksineen esille. Heidän täytyy tunnistaa toiminnan sisäisiä ja ulkoisia kehittämismahdollisuuksia ja asettaa mitattavat toiminta- ja laatutavoitteet sekä seurata ja arvioida niitä jatkuvasti. (Sosiaali- ja terveysministeriö 1999, 14 – 15.)

2.2 Laatuvaatimukset –ja kriteerit

Lainsäädännön kautta päivähoiton laatuvaatimukset ovat ehdottomia. Ne ohjaavat päivähoiton toteuttamista ja sitovat toimimaan niin, että laatuvaatimukset täyttyvät. Kunta- ja yksikötasolla varhaiskasvatuksen toteuttamista ohjaavien asiakirjojen pohjalta nousevat laatuvaatimukset sekä tutkimukseen ja asiantuntijapalautteeseen pohjautuvat laatutavoitteet, konkretisoidaan käytännön toiminnan tasoisiksi laatukriteereiksi. Laatukriteerit toimivat varhaiskasvatustoiminnan ja sen kehittämistarpeiden arvioinnin perustana. Niiden määrittämisessä ja toteutumisen arvioinnissa on keskeistä tiivis yhteistyö koko varhaiskasvatusyhteisön kesken. Kriteerien määrittämisessä ovat mukana varhaiskasvatushenkilöstö, hallinto, vanhemmat ja lapset. Laatukriteerit ovat konkreettisia lauseita, joilla voidaan erottaa hyvä laatu huonosta sekä arvioida kuinka lähellä tai kaukana ollaan yhdessä asetetuista tavoitteista. Laatukriteerien toteutumista voidaan arvioida yhdessä sovitulla tavalla tai tekemällä muun muassa asiakaskyselyjä. (Hujala ym. 1999, 60, 62–63.)

Laatukriteeri on se mittaamisen perusta, joka kertoo meille, millaista tulosta ja laatutasoa tavoittelemme. Valitut laatukriteerit auttavat seuraamaan, olemmeko

saavuttaneet tavoitteemme. On siis tärkeää määrittää laatuksiteerit kaikelle keskeiselle toiminnallemme. Jotta laatuksiteerit toimisivat seurannan ja arvioinnin perustana, ne tulisi ilmaista niin selkeästi, että voimme mittaamalla todeta, olemmeko saavuttaneet tavoitteemme. Laatuksiteeri on kuvaus hoidon, palvelun tai toiminnon olennaisista ominaisuuksista. Laatuksiteeri pyritään täsmentämään sellaiseen muotoon, että sitä voidaan mitata. Vertaamalla mittaustuloksia ennalta asetettuihin tavoitteisiin nähdään, onko tavoitteet saavutettu. (Idänpään - Heikkilä ym. 2000, 4, 7.)

Laatuksiteerien avulla voidaan arvioida muun muassa palvelukykyä, asiakastytyväisyyttä, henkilöstön riittävyttä ja sen tyytyväisyyttä, toiminnan tehokkuutta ja tuottavuutta, voimavarojen oikeaa käyttöä ja porrastuksen toteutumista. Laatuksiteerien laadinta voi tuntua käytännössä vaikealta. Laatuksiteerien laadinta on kuitenkin oleellinen osa järjestelmällistä tapaa kehittää työtä: laatuksiteerejä laatimalla voidaan samalla vaikuttaa omaan työhön ja sitä kautta auttaa jaksamaan paremmin työssä. Laatuksiteerien laadinta myös motivoi työssä oppimiseen ja jatkuvaan työn kehittämiseen. (Idänpään – Heikkilä ym. 2000, 18, 24.)

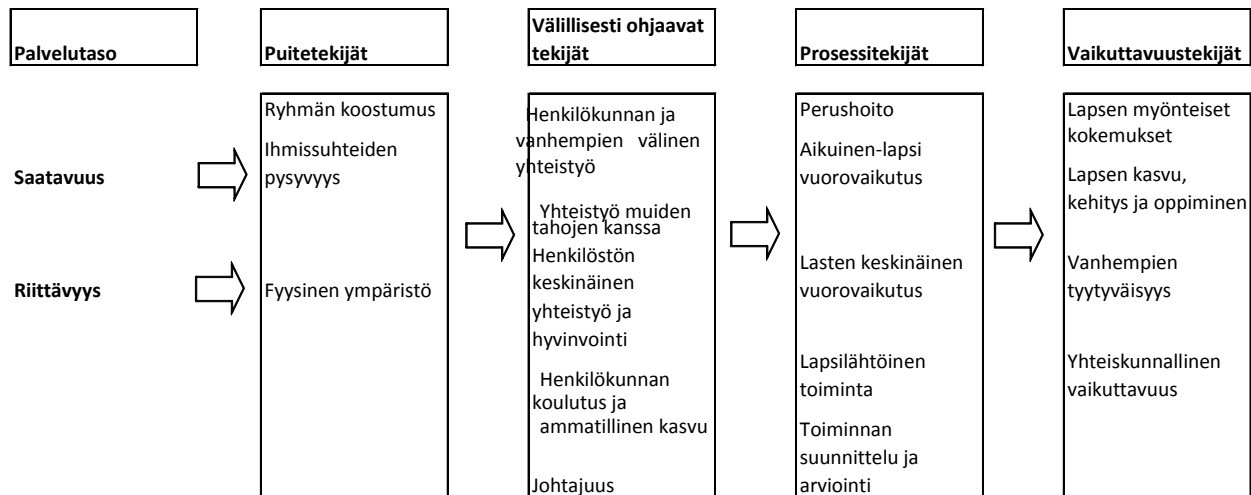
Kunta järjestää päivähoito-oikeuden piiriin kuuluvalla lapselle hoitopaikan päivähoitoasetuksen 1973/239, 2 §:n mukaisesti. Päivähoitoa on saatavilla siinä laajuudessaan ja sellaisin toimintamuodoin kuin kunnassa esiintyvä tarve edellyttää. Päivähoitolaki säätelee yleisten säännösten lisäksi päivähoidon järjestämistä, toimintamuotoja, tavoitteita, päivähoitoruokailua ja- ympäristöä sekä erityistä tukea tarvitsevan lapsen kuntoutussuunnitelman laatimista. Suomen-, ruotsin- ja saamenkielisille lapsille järjestetään päivähoitoa heidän omalla kielellään. Päivähoitoa järjestetään mahdollisuuksien mukaan lapsen vanhempien ja holhoojan toivomassa muodossa. (Alila & Parrila 2004, 12; Laki lasten päivähoidosta 36/1973, 11.)

Asetus lasten päivähoidosta sisältää normeja muun muassa päivähoitopaikan hakemiseen, päivähoidon osa- tai kokopäiväisyyteen, hoito- ja kasvatustehtävissä toimivien henkilöiden määrään suhteessa muuhun henkilökuntaan, hoito- ja kasvatustehtävissä toimivien henkilöiden ja lasten määrän väliseen suhteeseen, perhepäiväkodissa hoidettavien lasten määrään ja päivähoitopaikan tarkastamiseen. (Alila & Parrila 2004, 12.) Päiväkodin aukioloajat ja toiminta kalenterivuoden aikana vastaa paikallisia tarpeita. Päivähoitoa on kunnassa järjestettävä niin, että lasten hoidon ja kasvatuksen tarve eri ikäryhmissä tulee tasapuolisesti ja paikallisten olojen

edellyttämällä tavalla turvatuksi (Asetus lasten päivähoidosta 239/1973, 1 §, 5 §). Kunta toteuttaa esiopetusta saavan lapsen matkajärjestelyt perusopetuslaissa asetettujen säädösten mukaisesti (Perusopetuslaki 628/1998, 32 §). (Hujala ym. 1999, 86.)

2.3 Laatutekijät

Hujalan ym. (1999,77–78) mukaan päivähoiton laatua tarkasteltaessa voidaan erottaa neljä erilaista laatutekijää. Ensimmäiseksi päivähoiton laatua säätelevät puitetekijät, jotka ovat reunaehtoja laadukkaan hoidon toteuttamisessa. Ryhmän koostumus, ihmissuhteiden pysyvyys sekä fyysinen ympäristö ovat avaintekijöitä. Toiseksi toiminnallisesti laatua säätelevät tekijät muun muassa henkilökunnan ja vanhempien yhteistyö, yhteistyö muiden tahojen kanssa sekä henkilökunnan keskinäinen yhteistyö ja hyvinvointi. Kolmantena ovat kasvatusprosessiin liittyvät tekijät: perushoito, vuorovaikutus lasten ja aikuisten kesken, lapsilähtöinen toiminta sekä toiminnan suunnittelu ja arviointi. Neljäntenä on tuotoksen taso eli vaikutukselliset tekijät, joita ovat lapsen myönteiset kokemukset, kasvu, kehitys ja oppiminen, vanhempien tyytyväisyys sekä yhteiskunnallinen vaikuttavuus. (Kuvio 1.)



Kuvio 1. Varhaiskasvatuksen laadunarviointimalli (Hujala 2002, 144.)

Laatutekijöiden oletetaan olevan toisistaan riippuvaisia siten, että laadukkaiden vaikutusten edellytyksenä on laadukas prosessi, joka ohjautuu välillisesti vaikuttavista tekijöistä ja on enemmän tai vähemmän puitetekijöiden säätelemä. Laadunarviointimalli kertoo mihin tulee kiinnittää huomiota päivähoiton laatua arvioitaessa ja kehitettäessä. Malli ei kuitenkaan kerro, miten esimerkiksi päivähoitoa tulisi toteuttaa suhteessa eri tekijöihin, millaista on laadukas perushoito tai aikuinen-lapsi välinen vuorovaikutus. (Alila & Parrila 2004, 30–31.) Päivähoidon laatua voi tarkastella kunkin tekijän osalta erikseen tai eri tekijöiden muodostamana kokonaisuutena (Idänpään - Heikkilä 2004,74.).

Saatavuudella kuvataan realistisia mahdollisuuksia saada palveluja. Palvelujen piiriin hakeutumisen kynnyks on matala eikä palvelujen käyttöä estä esimerkiksi leimautumisen pelko. Muita saatavuudelle asetettavia kriteerejä ovat uskottavuus, luotettavuus ja käytön helppous. Palvelujen saatavuus ja riittävyys rinnastetaan usein toisiinsa. Palvelutaso -nimikettä käytetään yhdistettäessä saatavuus ja riittävyys. Palvelutaso painottaa, että asiakkaalle mahdollistetaan selkeä tiedonsaanti erilaisista vaihtoehtoisista päivähoitopalveluista, niiden toiminnasta ja hakemisesta. Perheellä on myös mahdollisuus valita lapselleen sopiva päivähoitopalvelu ja se järjestetään haetusta ajankohdasta lukien. Päivähoitopalvelun sijainti, aukioloajat ja palvelusta suoritettava maksu ovat sellaisia, että palvelun käyttö on mahdollista. Loma-aikojen päivähoitojärjestelyistä neuvotellaan ja niistä päätetään yhdessä vanhempien kanssa, jotta ne ovat perheiden kannalta mahdollisimman sujuvia. Päivähoidon järjestämistä ja kehittämistä varten on varattu riittävät määrärahat. (Hujala ym. 1999, 80-81, 84-85.)

Puitetekijöissä ryhmän koostumus sisältää ryhmäkoon, ryhmän rakenteen, henkilökunnan ja lasten välisen suhdeluvun. Työntekijöiden ja lasten suhdeluvun täytyy vastata lasten päivähoidosta annetun asetuksen mukaisia säädöksiä. Koostumusta suunniteltaessa huomioidaan lasten ikärakenne, yksilölliset piirteet, erityistä hoitoa ja kasvatusta tarvitsevien lasten määrä sekä fyysiset tilat. Laatutavoitteiden kannalta oleellista on myös lasten tarkoituksenmukainen perushoito, fyysinen ja psyykinen turvallisuus. Lapsi saa merkityksellisiä oppimiskokemuksia, tukea ja ohjausta tarvitessaan. Lapsille tuttua henkilöstöä on riittävästi paikalla koko hoitopäivän ajan. Entuudestaan lapsille tutuilla sijaisilla pyritään korvaamaan puuttuvaa henkilökuntaa. (Hujala ym. 1999, 86, 92–93.)

Hoitosuhteen pysyvyys on tärkeä laadullinen puitetekijä. Se antaa perustan lapsen ja aikuisen väliselle vuorovaikutukselle sekä sitä kautta rakentuvalle kiintymyssuhteelle. Päiväkodeissa lapsen hoitaja saattaa vaihtua päivän aikana useastikin, mutta tämä muutos on helpompi lapsen kestää kun fyysinen hoitoympäristö pysyy samana. Henkilökunnan työvuorot olisi järjestettävä niin, että taataan mahdollisimman pieni henkilöstön vaihtuvuus ryhmässä. Ihmissuhteiden pysyvyyttä tuetaan edistämällä henkilökunnan hyvinvointia esimerkiksi koulutuksen avulla. Päivähoidon tehtävänä on edistää lasten tasapainoista kasvua, kehitystä ja hyvinvointia sekä vaalia terveyttä ja turvallisuutta. Fyysinen ympäristö sisältää päiväkodin sisä- ja ulkotilat, välineet ja materiaalit. Ympäristö on turvallinen, virikkeitä antava, mahdollistaa liikkuvan sekä hiljaisen työskentelyn. Lapset voivat työskennellä yksin, pieninä tai suurina ryhminä. Tilojen käyttö on joustavaa ja mielekästä lasten muun muassa leikkien kannalta. (Hujala ym. 1999, 94–97.)

Henkilökunnan ja vanhempien välisellä yhteistyöllä turvataan kasvatuksellista jatkuvuutta kodin ja päivähoidon välillä, mikä edesauttaa lapsen kasvua, kehittymistä ja oppimista. Toisaalta sen avulla lisätään vanhempien kasvatustietoisuutta ja tuetaan heitä kasvatuskysymyksissä (Huttunen 1989,74.) Laatutavoitteiden mukaan vanhemmat ja henkilökunta keskustelevat kasvatuksen taustalla olevista arvoistaan, sopivat yhteisistä kasvatuseriaatteista ja tavoitteista. Yhteisesti sovitut periaatteet ja tavoitteet kirjataan sekä arvioidaan niiden toteutumista. Yhteisesti sovitut tavoitteet toimivat varhaiskasvatuksen perustana. Vastuu yhteistyön käynnistämisestä ja ylläpitämisestä on ensisijaisesti henkilökunnalla. Yhteistyössä huomioidaan perheiden yksilölliset tarpeet ja toiveet, perheiden omaan asiantuntemusta ja päätöksentekoa arvostetaan. Vanhempiin suhtaudutaan omien lastensa asiantuntijoina ja heitä pidetään ajan tasalla päivähoiton toiminnasta, lapsen kehitys- ja oppimisprosessin etenemisestä. (Hujala ym. 1999, 99–100,104-105.)

Henkilökunnan keskinäinen yhteistyö ja hyvinvointi on varhaiskasvatuksen välillinen laatutekijä. Työntekijöiden välisen kommunikaation pitäisi olla avointa, luottamuksellista ja toista kunnioittavaa. Työpaikan yhteisesti sovitut kasvatuseriaatteet ja -tavoitteet olisivat kaikkien toimijoiden, myös sijaisten, tiedossa. Jokaisella työyhteisöön kuuluvalla on mahdollisuus saada tukea ja palautetta työstään muilta työntekijöiltä. (Hujala ym. 1999, 115.)

Lapsen fyysisestä hyvinvoinnista huolehtiminen luo pohjan psyykkiselle hyvinvoinnille. Perushoito tietoisesti ja tavoitteellisesti toteutettuna sisältyy päivähoidossa toteutettavaan toimintaan ja on osa jokapäiväistä pedagogiikkaa. Tavoitteena on lapsen fyysisen ja psyykkisen kehityksen ja kasvun edistäminen, lapsen terveyden ja toimintakyvyn vahvistaminen ja suojele sekä omatoimisuuden tukeminen. (Hujala ym. 1999, 128–129.) Päivähoidossa tuetaan lapsen sosiaalista kehitystä ja vuorovaikutusta. Lasten leikkiä ja keskinäistä vuorovaikutusta edistetään joustavan ajankäytön suunnittelulla, henkilökunta ohjaa ja kannustaa lapsia sosiaaliseen vuorovaikutukseen sekä henkilökunta muokkaa ja suunnittelee oppimisympäristön lasten keskinäistä vuorovaikutusta, toimintaa ja leikkiä edistäväksi. (Alila & Parrila 2004, 32.) Leikkien avulla lapset prosessoivat kokemaansa, näkemäänsä ja kuulemaansa. Lapset ”ajattelevat” leikin avulla. Lapset ottavat maailman haltuunsa ja pyrkivät ymmärtämään todellisuutta leikkien avulla. Aikuiset keskustelevat ja pohtivat asioita, lapset leikkivät sen. Leikki on lasten itsensä tuottamaa, aitoa lastenkulttuuria. (Hujala 2002, 96–97.)

3 Keminmaan varhaiskasvatuksen laatu

3.1 Laadun arviointimenetelmät, kehittäminen ja seuranta

Toiminnan arvioiminen ja laadun kehittäminen on keskeistä niin julkisella kuin yksityiselläkin sektorilla. Yritysmaailmassa arviointi on sisään rakennettu panos-tuotos-suhteen näkyväksi tekemistä. Julkiselle sektorille arviointi tuli eteen sitä voimakkaammin, mitä enemmän taloudellisia leikkauksia tehtiin. Tämän myötä termit taloudellisuus ja tuloksellisuus otettiin mukaan laadun arviointiin. (Hujala 2002, 140) Suomessa päivähoiton laadunarviointia on toteutettu lähinnä yksittäisten kuntien aloitteesta. Vaikka se on pääasiassa tapahtunut päivähoiton määrällisenä mittaamisena, niin kunnissa on tehty myös kyselyjä päivähoiton työntekijöille, lapsille ja lasten vanhemmille heidän tyytyväisyydestään päivähoiton toteutumiseen. Näitä tietoja on käytetty pohjana yksittäisten päiväkotien omille tai hallinnon taholta nousseille kehittämishankkeille. Vanhemmille ja päivähoiton henkilöstölle suoritettut, tyytyväisyyttä mittaavat tutkimukset on toteutettu yleensä strukturoiduin (rakenteellisin) kyselylomakkein ja tulokset esitetty frekvensseinä (esiintymistiheys, taajuus, yleisyys) tai muuten kuvattu määrällisin osoittimin. (Hujala ym. 1999, 67.)

Laadunarvioinnissa verrataan toteutunutta toimintaa asetettuihin laatutavoitteisiin niille määriteltyjen laatukriteerien avulla. Arvioinnin avulla tunnistetaan mahdollisuuksia toiminnan parantamiseksi. Asiakkaiden tyytyväisyyttä, hyvän ammatillisen työn toteutumista ja palvelujen tasa-arvoista toteutumista on seurattava, jotta tiedetään täytetäänkö asiakkaiden tarpeet ja toiminnan muut perustavoitteet. Kustannustehokkuus ja voimavarojen oikea suuntaaminen on myös osa palvelujen laatua. On tarpeen osoittaa ja varmistaa, että niukat käytettävissä olevat voimavarat suunnataan vaikuttaviin ja kustannusvaikuttaviin toimintoihin ja prosesseihin. (Idänpään – Heikkilä ym. 2000, 13.)

Laadun mittaaminen on toimenpide, jossa selvitetään, miten toiminnalle määritellyt laatutavoitteet tai -kriteerit ja käytännön toiminta vastaavat toisiaan. Mittareiden ja mittaamisen luotettavuuden lisääminen vaatii jatkuvaa kehittämistyötä. Mittaaminen ei kuitenkaan ole koskaan itse tarkoitus, vaan apuväline jatkuvan laadun parantamisen tiellä. Mittarit ovat laadun arvioinnin ja päätöksenteon apuvälineitä. Mittaamalla

kerätään tietoa toiminnasta ja mittaustulosten perusteella tehdään sitten päätös, pitääkö toimintaa muuttaa tai kehittää. (Outinen & Lempinen & Holma & Haverinen 1999, 97 – 98.)

Pitkäjänteinen ja jatkuva laadun parantaminen ei onnistu ilman laadunseurantaa ja mittaamista selkein, mieluiten helppokäyttöisin laatuksiteerein. Sosiaali- ja terveydenhuollon tavoitteena on, että jokainen asiakas saa korkeatasoisen, tieteelliseen näyttöön tai asiantuntija-arvioon pohjautuvan palvelun, joka on toteutettu voimavaroja järkevästi käyttäen. Ainoastaan seuraamalla ja mittaamalla voimme todeta, että näin tapahtuu. Seurannan avulla saadaan tietoa niistä toiminnan alueista, joissa on parantamisen tarvetta, ja miten jo toteutettu toiminnan kehittäminen on onnistunut. Seurannan tulosten pohjalta voidaan arvioida, ovatko edellytykset kunnossa myös tulevaisuutta ajatellen. (Idänpään – Heikkilä ym. 2000, 17.)

Laadunhallinta edellyttää aina toimivaa asiakaspalauttejärjestelmää. Tietoa on kerättävä ja hyödynnettävä tehokkaasti. Palautteen antaminen pitäisi olla asiakkaalle helppoa. Palautteen keräysmenetelmien on oltava luotettavia, yleistettäviä ja tuoda esille kaikkien asiakkaiden mielipiteet. Asiakkaiden täytyy saada tietoa siitä, miten heidän palautteensa on huomioitu. (Laadun hallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa 1996, 13.)

Vanhemmat arvioivat vuonna 1993 tehdyssä kyselyssä päivähoiton ilmapiirin, omat vaikutusmahdollisuutensa ja päivähoiton sisällön kohtuullisen hyväksi. Kriittisiä arvioita esitettiin kasvatustoiminnan sisältöön, vanhempien kuulemiseen sekä yhteistyöhön. Työntekijöiden ja vanhempien arvioinnit olivat samansuuntaisia. Huomioitavaa oli se, että työntekijät arvioivat yleensä vaikutusmahdollisuudet päivähoiton sisältöön vähäisemmiksi kuin vanhemmat. (Hannula & Jaara & Kuosmanen & Takkula 1996, 9 – 10.)

Työntekijät arvioivat päivähoiton laadun korkeaksi projektin alkuvaiheessa. Tulosten tarkempi analyysi osoitti kuitenkin, että pinnan alla on monenlaisia jännitteitä. Päivähoidolla oli suuri tarve toimia omana saarekkeenaan, vanhempia pidettiin passiivisina päivähoiton suuntaan, päivätoiminnan valtavirtana näytti olevan aikuisjohtoisuus ja työyhteisöjen sisällä näytti olevan jännitteitä, jotka nousivat erilaisista kasvatuskäsitteistä ja toiminnan johtamisesta. (Hannula ym. 1996, 11.)

Maaliskuussa 1995 suoritettiin päivähoiton laadunmittaus ”Mahla virtaa” -projektissa kehitetyn välineen avulla. Tuloksia ei voinut verrata vuonna 1993 tehtyyn mittaukseen, koska mittausvälineet eivät olleet yhteensopivia. Tulkintoja aineistojen perusteella on mahdollista tehdä. Yleisesti vanhemmat totesivat päivähoiton laadun hyväksi. Tuloksista voidaan päätellä, että projektin aikana päivähoiton ja työntekijöiden välillä aloitettu vuoropuhelu on vähentänyt päivähoitoon kohdistunutta kritiikkiä. Vuoropuhelu on lisännyt tietoisuutta asiasta, sisällöstä ja luonut kanavia keskusteluun. Laadun edelleen kehittämiseen on luotu hyvä infrastruktuuri. Työntekijät arvioivat päivähoiton laadun keskimääräisellä arvosanalla hyvä. Yleisesti voidaan esittää, että työntekijöiden kriittisyys työhön on lisääntynyt. Päivähoito-organisaation laatu kuvataan erityisen hyväksi. (Hannula ym. 1996, 39 – 40.)

Vuonna 2004 tehtiin Keminmaan kunnassa laadunarviointi kyselylomakkeella, johon vastasivat työntekijät sekä lasten vanhemmat. Työntekijät pitivät toiminnan organisointia ja johtamista yhtäläillä hyvänä että tyydyttävänä, samoin oli arvioitu sisäisen yhteistyön sujuvuudesta ja joustavuudesta. Perheen tarpeisiin vastaaminen, työryhmän sisäinen toimivuus, päivähoitojärjestelmän vastaavuus koko sivistystoimen tarpeisiin sekä hallinnon tarkoituksenmukaisuus olivat työntekijöiden arvioinneissa hyviä. Lasten vanhemmat pitivät hoidon pysyvyyttä, hoidon vastaavuutta odotuksiin, toiveiden huomioon ottamisen sekä yhteistyön toimivuutta erinomaisena / hyvänä. Kyselyyn vastanneiden mukaan lapset olivat todella halukkaita menemään hoitoon. Pääsääntöisesti vanhemmat pitivät hyvinä tiloja, työyhteisön ilmapiiriä sekä kasvatustavoitteiden toimivuutta. Vanhempien vaikutusmahdollisuuksia pidettiin heikosta erinomaiseen, yleisarvosanana siinäkin hyvä. Kun verrataan vuoden 1995 kyselyyn, voi katsoa, että Keminmaan päivähoiton laatu on parantunut vuosien kuluessa. Kyselyitä päivähoiton laadusta Keminmaassa tehdään säännöllisin väliajoin. Kyselylomakkeen sisältöä täytyy arvioida, antaako se vastauksia tarvittaviin asioihin muuttuvissa olosuhteissa. Vastauksista kerätään kirjallinen koonti, joka helpottaa vertailua edellisvuosien tilanteeseen. Kyselyistä tullut palaute jaetaan myös vanhempien tietoon.

Keminmaan kunnan valtuusto on työstänyt valtuustokauden aluksi koko kunnan päätöksenteon pohjaksi kuntatason strategian. Tavoitteena on ollut tarkistaa strategia ja tehdä siihen uuden valtuuston linjaukset ottaen huomioon kunnan toimintaympäristössä tapahtuneet muutokset. Strategian perustaksi tarkastellaan toimintaympäristössä

tapahtuneita muutoksia eli tehdään swot – analyysi. Visio on koko strategian lähtökohtana. Strategia vastaa kysymykseen, miten visioon päästään ja kuinka vision tavoitteet toteutetaan. Keminmaassa on otettu käyttöön valtuustokaudella 2001 – 2004 tasapainoinen tuloksellisuuden arviointimalli.

Strategian toteuttaminen suoritetaan talousarvion ja – suunnitelman avulla. Kunnanvaltuusto hyväksyy talous- ja toimintasuunnitelmassa palvelualueittain strategiaan kuuluvat toiminnalliset tavoitteet ja niiden toteuttamiseksi tarvittavat toimenpiteet. Keminmaan kunnan päivähoiton laatukäsikirja on tehty palvelemaan jatkuvasti kehittyvää päivähoitoa. Teoreettinen tietämys ja tutkimus tuottavat jatkuvasti uutta tietoa, jonka vuoksi laatukäsikirjan linjauksia on tarpeellista tarkistaa vuosittain.

Tärkeää on, että laatutyö on hyvin organisoitua. Päivähoidon laatutason ylläpitäminen edellyttää jatkuvaa tarkastelua ja kaikkien työntekijöiden sitoutumista laatutyöhön. Myös vanhempien osuus laadunhallintaan on ymmärrettävä tärkeäksi. Tarkasteltaessa päivähoitoa on pyrittävä jatkuvaan kehittämiseen. Kehittämisen apuvälineinä voi käyttää erilaisia kyselyjä, asiakaspalautteita ja käyttöasteseurantaa yms. Työnjohto järjestää työntekijöiden kanssa syksyisin kehityskeskusteluita, jotka omalta osaltaan ovat edistämässä laatutyötä. Laadun kehittäminen, innovaatiot ja projektit ovat kiinteästi yhteydessä toisiinsa. Laadun kehittäminen edellyttää innovaatiota, vaihtoehdon löytämistä vanhalle toiminnalle. Tämä on kehitystyössä oleellista. (Jalava & Virtanen 1996, 139.)

Laatukäsikirjan käyttämisestä käytännössä on sovittu päivähoiton aluevastaavien kanssa, että päivähoiton henkilöstö perehtyy laatukäsikirjaan ensinnäkin päivähoiton aluevastaavien opastuksella sekä sittemmin itsenäisesti koko henkilöstön sitoutuessa laatutyön tekemiseen ja kehittämiseen. Päivähoidon aluevastaavat päivittävät laatukäsikirjaa vuosittain, koska kirjan tietojen tulee olla oikeita ja tässä päivässä olevia. Jokainen yksikkö arvioi omaa toimintaansa vuosittain pitäen laatukäsikirjaa arviointinsa pohjana.

Aluevastaavien vastuulla on myös turvallisuussuunnitelman päivittäminen sekä riskikartoituksen tekeminen vuosittain. Nämä on sovittukin tehtäväksi 01.02. mennessä, vuosittain. Päivähoidon aluevastaavien vastuulla on tarkistaa ja päivittää päivähoiton tiedot Keminmaan kunnan Internet-sivuilta: päivähoitohakemuksen – sekä esitteen

tarkistaminen ja päivittäminen vuosittain maaliskuun loppuun mennessä. Keminmaan kunnan päivähoidon laatu on tekijöilleen tärkeää. Laatukäsikirjan avulla johdolla sekä henkilökunnalla on mahdollisuus kehittää ja arvioida tekemäänsä työtä. Laatutyöhön sitoutunut henkilöstö arvioi ja kehittää omaa henkilökohtaista toimintaansa, työyhteisönsä toimintaa sekä koko Keminmaan kunnan päivähoitotoimintaa. Näin tehden työn jälki paranee, joka näkyy asiakastyytyväisyytenä sekä viihtyisänä työpaikkana.

3.2 BSC (Balanced Scorecard)

Tasapainotettu mittaristo (Balanced Scorecard, BSC) on David Nortonin ja Robert Kaplanin USA:ssa 1990-luvulla kehittämä strategisen ohjauksen väline. Suomessa siitä on käytetty myös termiä menestystekijämittaristo tai tuloskortti. Mittaristo on vuosien saatossa kehittynyt yrityksen johdon strategisesta seurantajärjestelmästä kohti laajemmin sovellettavaa strategista johtamisvälinettä. Tämän avulla strategia on pyritty viemään jokapäiväisen toiminnan tasolle. (Malmi & Peltola & Toivanen 2002, 15, 19.) Organisaation toiminta-ajatus, visio ja strategia voidaan yhdistää toimintaa ohjaavien mittareiden kokonaisuuteen tasapainotetun mittariston avulla. Sen tarkoituksena on organisaation suorituskyvyn parantaminen ja strategian toiminnallisuuden, tavoitteellisuuden ja mitattavuuden varmistaminen. Mittaristo on suunniteltu yhteistyön, kommunikoinnin, informoimisen ja kehittämisen välineeksi. (Keminmaan päivähoiton laatukäsikirja 2006, 11.)

Alkuperäisessä tasapainotetun mittariston mallissa, strategiaa tarkastellaan neljän näkökulman kautta: talous, asiakas, prosessi ja oppiminen. BSC onkin tunnettu kuuluisan nelikenttäkuvan muodossa, joka sisältää edellä mainitut neljä eri ulottuvuutta yrityksen toiminnan mittaamiseen.

- Taloudellinen näkökulma: miltä organisaation tulisi näyttää omistajien näkökulmasta, jotta se olisi onnistunut taloudellisesti.
- Asiakasnäkökulma: mikä kuva asiakkailta tulisi olla organisaatiosta, jotta se saavuttaisi visionsa.

- Sisäisten prosessien näkökulma: määritellään prosessit, joissa organisaation on oltava erinomainen, jotta omistajat ja asiakkaat olisivat tyytyväisiä.
- Innovatiivisuuden ja oppimisen näkökulma: miten organisaatio säilyttää vision saavuttamiseksi tarvittavan kyvyn muuttua ja kehittyä. (Määttä & Ojala 2003, 23.)

Taloudellinen näkökulma nähdään Balanced Scorecardissa keskeisimpänä näkökulmana ja muita ulottuvuuksia yhdistävänä. Muut ulottuvuudet ja niihin valittavat mittarit johdetaan taloudellisesta näkökulmasta. Sitä voi pitää liiketoiminnan osalta perusteltuna, koska taloudellisen näkökulman korostaminen kannattavuuden ja pääoman tuoton muodossa on yritystoiminnan peruslähtökohta. (Määttä & Ojala 2003, 24.) Julkisella sektorilla omistajaa (yhteiskuntaa) taas kiinnostaa ensisijaisesti tuotettujen palveluiden määrä sekä laatu, taloudellisten tekijöiden muodostaessa rajoitteet, ei tavoitteen. (Malmi ym. 2002, 24.)

Asiakasnäkökulman mittarit jaetaan kahteen ryhmään; perusmittarit ja asiakaslupauksen mittarit. Perusmittareita ovat mm. markkinaosuus, asiakastyytyväisyys, asiakaskannattavuus ja uusien asiakkaiden lukumäärä. Asiakaslupauksen mittarit vastaavat kysymykseen, mitä yrityksen tulisi asiakkailleen tarjota, jotta he olisivat tyytyväisiä ja uskollisia sekä saavutettaisiin haluttu markkinaosuus. (Malmi ym. 2002, 25–26.) Käytännössä kaikki organisaatiot pyrkivät parantamaan yleisiä asiakasnäkökulman mittareita, mutta pelkästään asiakkaiden tarpeiden tyydyttämistä ja säilyttämistä ei voi vielä sanoa strategiaksi. Strategiassa tulee määritellä asiakassegmentit, joihin yritys keskittyy kasvun ja kannattavuuden varmistamiseksi. Kun kohderyhmä on määritelty, yritys määrittelee tavoitteet ja mittarit arvolupauksen varten. Arvolupauksen tulee viestittää, millä tavoin yritys aikoo kohdella asiakkaitaan paremmin tai eri tavoin kuin kilpailijat. (Kaplan & Norton 2004, 62.)

Asiakkaan ja ammattilaisen välille syntyy aitoa, tasa-arvoista, kahdensuuntaista vaikuttamista ja vuoropuhelua asiakaslähtöisesti toimittaessa. Toiminnan säännöt ovat avoimia ja molempien tiedossa. Sosiaali- ja terveyshuollon palvelut voidaan kohdistaa suoraan asiakkaan tarpeisiin ja ottaa huomioon lähiyhteisö ja ympäristö. Toimintaa on kehitettävä siten, että jokainen voi tehdä aloitteita ja ne todella käsitellään. Toiminta vastaa ennen kaikkea ihmisten, asiakkaiden tarpeisiin heidän omasta näkökulmastaan. (Outinen & Lindqvist 1999, 11.)

Asiakasnäkökulman tavoitteet kuvastavat strategiaa eli kohderyhmiä sekä arvolupausta. Taloudellisen näkökulman tavoitteet kuvastavat menestyksekkään strategian taloudellisia seuraamuksia eli liikevaihdon ja voiton kasvua sekä tuottavuutta. (Kaplan & Norton 2004, 64.) Sisäisten prosessien näkökulmassa mitataan prosesseja, joissa täytyy onnistua erinomaisesti, jotta taloudellisessa ja asiakasnäkökulmassa mainitut tavoitteet saavutetaan. Oppimis- ja kasvunäkökulmassa mittareiden tulee vastata kysymykseen pystyykö organisaatio myös tulevaisuudessa kehittymään ja luomaan arvoa omistajilleen. Organisaation oppiminen ja kasvu syntyvät kolmesta lähteestä; ihmisistä, järjestelmistä ja organisaation toimintatavoista. Käytännön sovellutuksissa henkilöstöön liittyvät mittarit (henkilöstötyytyväisyys, sairauspoissaolot) ovat olleet tavallisia. (Malmi ym. 2002, 27 - 28.)

4 Kasvatuskumppanuus

4.1 Mitä kasvatuskumppanuus on?

Nykyajan päivähoitossa painotetaan yhä enemmän vanhempien ja päivähoiton henkilöstön välistä kasvatusyhteistyötä. Tätä kasvatusyhteistyötä nimitetään valtakunnallisessa varhaiskasvatussuunnitelman perusteissa (2005) kasvatuskumppanuudeksi. Kasvatuskumppanuus tarkoittaa päivähoitohenkilöstön ja vanhempien tietoista sitoutumista ja toimimista lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen tukemiseksi. Kasvatuskumppanuus ymmärretään vanhempien ja henkilöstön tasavertaisena vuorovaikutuksena ja siinä päivähoitohenkilöstön ja vanhempien samanarvoiset, mutta sisällöltään erilaiset tiedot lapsesta ja taidot toimia lapsen kanssa yhdistyvät lapsen hyvinvointia kannattelevalla tavalla. Kuitenkin lapsen vanhemmilla on lapsensa ensisijainen kasvatusvastuu ja oikeus. (Kaskela & Kekkonen 2006, 17.)

Kasvatuskumppanuus lähtee aina lapsen tarpeista ja lapsen edun toteutumisesta. Tavoitteena kasvatuskumppanuudessa on, että lapsi toimijana ja oman elämänsä kokijana tulee kokonaisvaltaisesti nähdyksi, ymmärretyksi ja kannatelluksi. Keskiössä ovat lapsen leikin, toiminnan, kokemusten, tarpeiden ja toiveiden havainnointi. Merkityksellistä on myös se, mitä lapselle puhutaan ja miten. Päivähoidon henkilöstön vastuulla on se, että kasvatuskumppanuus sisältyy alusta alkaen osaksi perheiden ja päivähoiton yhteistyötä sekä lapsen varhaiskasvatusta. Kasvatuskumppanuus on aina ammatillista toimintaa, jossa vanhemmille järjestetään mahdollisuuksia osallistua lastaan koskeviin kasvatustilaisuuksiin. Näissä keskusteluissa vanhempien ja päivähoiton henkilöstön tiedot ja kokemukset yhdistyvät. Koti ja päivähoito tuodaan lähelle toisiaan kasvatuskumppanuudessa. Päivähoidon työntekijät osallistuvat vanhempien rinnalla ja heitä tukien lapsen päivittäiseen kasvatukseen ja hoitoon. Myös laissa päivähoiton tehtäväksi on asetettu kotien kasvatustyön tukeminen. (Kaskela & Kekkonen 2006, 20.)

4.2 Kasvatuskumppanuutta ohjaavia periaatteita

Kasvatuskumppanuutta ohjaaviin periaatteisiin kuuluvat kuuleminen, kunnioitus, luottamus ja dialogi. Vuoropuhelun keskeisiä asioita ovat kuuntelu ja toisen kuuleminen. Kun ajatellaan kuulemistä, se on ensisijaisesti suhde toiseen ihmiseen. Kuulevassa suhteessa osataan asettua kuulemaan toisen ihmisen asiaa, ajatuksia ja puhetta. Kuuntelu sisältää aina läsnäolon vaatimuksen ja se on eläytyvää kuuntelemista ja keskittymistä. Kuuntelu näyttäytyy toiselle aitona kiinnostuksena, empaattisuutena ja rehellisyytenä. Ellei kuuntelija onnistu luomaan turvallista ja myönteistä ilmapiiriä, kuunteleminen epäonnistuu. Kuuntelijan on haluttava osata ottaa vastaan sen, mitä toinen viestittää. Kuunteluun sisältyy myös riskin ottamista ja se vaatii erilaisten tunteiden sietämistä: suuttumusta, ahdistusta ja hämmennystä. Haasteellinen tilanne on kuulijan kannalta sellainen, jossa kuulija itse ennalta aavistelee, että puhujan asia on syyttävä, negatiivinen tai erimielinen. Tällaisessa tilanteessa aletaan helposti puolustautua ja kertoa omia mielipiteitä, jolloin toisen kuuleminen loppuu omaan puheeseen ja puolustukseen. Ihmisellä on luontainen kaipuu tulla hyväksytyksi ilman ehtoja, sellaisena kuin on. Kunnioittavassa asenteessa arvostetaan ja hyväksytään. Kun ihmisellä on arvostava asenne, se ilmenee aina ajatuksina ja sitä kautta tekoina. Avoimuus ja myönteisyys auttavat ymmärtämään, että ihmistä kunnioitetaan ja arvostetaan. (Kaskela & Kekkonen 2006, 9, 32, 34.)

Kunnioittavan suhteen luominen on suuri haaste erilaisuuden kohtaamisessa, jolloin ollaan tekemisissä erilaisten perheiden, perhekulttuurin ja erilaisten arvojen kanssa. Ihmisen on helpompaa hyväksyä toimintatavat, jotka ovat lähellä hänen omiaan ja vierastaa sitä, mikä tuntuu kaukaiselta tai muuten sopimattomalta. Kuuntelemalla voidaan oppia hyväksymään, ymmärtämään ja kunnioittamaan toista ihmistä. Kunnioitus helpottaa todellisen vuorovaikutuksen syntymistä. Siinä on mahdollista tuoda asioita esille peittelemättä ja teeskentelemättä. Toimimalla ja puhumalla rehellisesti ja avoimesti osoitetaan toiselle, että kunnioittaa häntä. Merkittävien asioiden salaaminen on viesti kunnioituksen ja arvostuksen puutteesta. (Kaskela & Kekkonen 2006, 34.)

Kuulemisen ja kunnioituksen periaatteista rakentuu luottamus. Jotta luottamus saadaan syntymään, siihen tarvitaan aikaa, yhteisiä kohtaamisia ja vuoropuhelua. Työntekijän ja lapsen välisestä suhteesta rakentuu useimpien vanhempien mielestä luottamus

päivähoidon työntekijöihin. Vanhemmille on tärkeää se, millä tavalla työntekijät välittävät tietämystään lapsesta. Kun kasvattajalla on sensitiivinen suhde lapseen, se herättää vanhemmissa luottamusta ja turvallisuutta lapsen hyvästä hoidosta. Luottamusta edistää myös se, että vanhemmilla on mahdollisuus vaikuttaa lapsensa hoitoon, kasvatukseen ja opetukseen liittyviin asioihin. Kun päivähoidossa huomioidaan vanhempien ajatukset, kasvatuskäsitykset ja toiveet, sitä konkreettisemmin vanhemmat kokevat, että he voivat osallistua oman lapsensa kasvuun ja kehitykseen. Päivittäinen vuoropuhelu lapseen liittyvistä asioista luo perustan luottamukselle ja mahdollistaa yhteisen ymmärryksen lapsesta. Kasvatuskumppanuuden yksi keskeisimpiä tavoitteita onkin luoda luottamuksellinen ilmapiiri kaikelle työntekijöiden ja vanhempien vuoropuhelulle. (Kaskela & Kekkonen 2006, 36.)

Ainoastaan kuuleva suhde voi synnyttää aitoa vuoropuhelua, missä on tilaa kaikkien osapuolten tulla näkyviksi omine ajatuksineen. Avain hyvään dialogiin on kuulemisessa. Dialogi toteutuu tasa-arvoisessa puheessa, jossa toisen ihmisen tietämys ei ole merkityksellisempää ja arvokkaampaa kuin toisen osapuolen. Eri mieltä oleminen, suorapuheisuus ja rehellisyys mahtuvat dialogiseen vuoropuheluun. Dialogisessa vuoropuhelussa ei valita puolia, mutta siinä on ydin. Dialogisuus määritellään aina taidoksi ajatella, puhua ja toimia yhdessä. Yhdessä ajattelemisen taito on sitä, että yksilön ottama kanta asioihin ei ole lopullinen, vaan askel kohti lopputulosta. Dialogisessa keskustelussa on tärkeää luoda työntekijöiden ja vanhempien välille hyvä keskusteluilmapiiri. (Kaskela & Kekkonen 2006, 38.)

Jotta kasvatuskumppanuus onnistuisi, vanhemmilta ja päivähoidon henkilökunnalta edellytetään tietoista sitoutumista. Kasvatuskumppanuus on eräs keino saavuttaa laadukasta varhaiskasvatusta. Sen lähtökohtana ovat lapsi, kasvu ja kehitys. Kun kasvatuskumppanuudella on myönteinen ilmapiiri hoitopaikassa, se lisää myös kasvatuksen johdonmukaisuutta kotona. Lakiin on myös kirjattu perheiden ja päivähoidon kasvatuskumppanuus, jonka yhtenä tehtävänä on tukea vanhempien kotona tehtävää kasvatustyötä. (Myöhänen & Kallio & Viitanen 2005, 19-21.)

Kun varhaiskasvatusta ymmärretään perheiden ja päivähoidon yhteiseksi, mutta jaetuksi kasvatustehtäväksi, se tuo päivähoidon uudenlaisen palvelukulttuurin, jossa vanhemmat ja päivähoidon henkilöstö jakavat tietojaan, taitojaan, näkemyksiään, osaamistaan ja

ymmärrystään lapsen parhaasta yhteisesti puhuen, neuvotellen ja sopien. (Kaskela & Kekkonen 2006, 20-21.)

5 Tutkimuksen toteutus

5.1 Tutkimusongelmat

Aiheen tämän opinnäytetyön toteuttamiseen saimme Keminmaan päivähoitolta heinäkuussa 2010. Keminmaan päivähoidon aluevastaavat toivoivat, että päivittäisimme vuonna 2004 tehdyn päivähoidon laatumittauksen vanhemmille. Keminmaan kunta on jaettu kolmeen alueeseen, joihin on perustettu kullekin oma päivähoidon aluevastaavan virka. Asiakkaiden tyytyväisyyskyselyt on sovittu tehtäväksi säännöllisin väliajoin. Aluevastaavien vastuulla on, että päivähoidon henkilöstö perehtyy laotukäsikirjaan heidän opastuksellaan, ja koko henkilöstö sitoutuu laotutyön tekemiseen sekä kehittämiseen.

Opinnäytetyömme tutkimuskysymykset ovat:

- Kuinka tyytyväisiä vanhemmat ovat hoidon laatuun Keminmaan päivähoitoyksiköissä?
- Millaiset ovat vanhempien vaikutusmahdollisuudet lastensa hoitoon käytännössä?
- Miten toteutuu vanhempien ja henkilökunnan välinen yhteistyö?

Tutkimuskysymystemme vastausten avulla pyrimme selvittämään vanhempien mielipiteen Keminmaan päivähoidon laadusta. Tulemme nostamaan vastauksista esille epäkohtia, joihin päivähoitohenkilöstö voi tarvittaessa puuttua. Tarkoituksena on myös tutkimuksesta ilmenneiden hyvien asioiden ylläpito jatkossa eli laadunhallinta. Laadunhallinta on osa jokapäiväistä työtä.

5.2 Tutkimusmenetelmät ja –joukko

Laadullisessa eli kvalitatiivisessa tutkimuksessa lähdetään liikkeelle mahdollisimman puhtaalta pöydältä ilman ennakoasettamuksia tai määritelmiä. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa puhutaankin aineistolähtöisestä analyysistä, joka pelkistetyimmillään tarkoittaa teorian rakentamista empiirisestä aineistosta lähtien, ikään kuin alhaalta ylös. Tällöin on tärkeää pohtia aineiston rajausta siten, että sen analysointi on mielekästä ja järkevää. Aineistolähtöinen analyysi on tarpeellista varsinkin silloin, kun tarvitaan perustietoa jonkin tietyn ilmiön olemuksesta. Olemuksesta puhuminen tarkoittaa esimerkiksi sitä, että ennen kuin voidaan edes jonkinmoisella tarkkuudella puhua suomalaisesta laadusta tai sen määrästä, täytyy selvittää mitä suomalainen laatu perusolemukseltaan on, toisin sanoen mitä se merkitsee. Laadullisen aineiston analyysin tarkoitus on luoda aineistoon selkeyttä, ja siten tuottaa uutta tietoa tutkittavasta asiasta. (Eskola & Suoranta 1998, 19, 138.)

Kvalitatiivinen tutkimus sopii hyvin esimerkiksi toiminnan kehittämiseen, vaihtoehtojen etsimiseen ja sosiaalisten ongelmien tutkimiseen (Heikkilä 1998, 16.). Lähtökohtana kvalitatiivisessa eli laadullisessa tutkimuksessa on todellisen elämän kuvaaminen. Tähän sisältyy ajatus, että todellisuus on moninainen. Kvalitatiivisessa tutkimuksessa pyritään tutkimaan kohdetta mahdollisimman kokonaisvaltaisesti. Päätelmien teolle on tyypillistä, että havaintoja ei oteta sellaisinaan vaan havaintoja punnitaan kriittisesti, niitä analysoidaan ja niiden pohjalta luodaan kokoavia näkemyksiä asioihin. Tutkimuksen ongelmat eivät ratkea vippaskonsteilla eivätkä hyvään onneen luottamalla. Tutkimusongelma ja -menetelmä ovat toisiinsa tiiviissä yhteydessä. (Hirsjärvi & Remes & Sajavaara 2003, 152, 170- 171.)

Opinnäytetyössämme on tarkoitus pohtia ja ymmärtää vanhempien mielipiteitä lastensa käyttämästä päivähoitomuodosta. Vanhemmat voivat tuoda esille omia havaintojaan ja tilanteitaan, joita he ovat kokeneet lapsensa hoitopaikassa. Laadullinen tutkimus tarvitsee aina niin taustateoriaa kuin tulkintateoriaakin. Taustateoriaa siksi, että sitä vasten aineistoa arvioidaan. Mielestämme kvalitatiivinen tutkimusote sopii opinnäytetyöhömmme hyvin, koska haluamme selvittää ihmisten kokemuksia ja mielipiteitä. Opinnäytetyössämme käytämme teoriana muun muassa laadun eri käsitteitä sekä Eeva Hujalan neljää erilaista päivähoidon laatutekijää.

Yksi tapa kerätä itse aineistoa on kysely. Se tunnetaan survey-tutkimuksen keskeisenä menetelmänä. Englanninkielinen termi survey tarkoittaa sellaisia kyselyn, haastattelun ja havainnoinnin muotoja, joissa aineistoa kerätään standardoidusti, ja joissa kohdehenkilöt muodostavat otoksen tai näytteen perusjoukosta. Standardoituus tarkoittaa sitä, että asiaa on kysyttävä kaikilta vastaajilta täsmälleen samalla tavalla. Kyselytutkimusten etuna pidetään yleensä sitä, että niiden avulla voidaan kerätä laaja tutkimusaineisto: tutkimukseen voidaan saada paljon henkilöitä, ja voidaan myös kysyä monia asioita. Kyselymenetelmä on tehokas, koska se säästää aikaa ja vaivannäköä. Toisaalta taas kyselytutkimuksessa ei ole mahdollista varmistua siitä, miten vakavasti vastaajat ovat suhtautuneet tutkimukseen: ovatko he pyrkineet vastaamaan huolellisesti ja rehellisesti. Ei ole myöskään selvää, miten onnistuneita annetut vastausvaihtoehdot ovat olleet vastaajien näkökulmasta. Väärinymmärryksiä on vaikea kontrolloida tai miten vastaajat ovat ymmärtäneet kysymykset. (Hirsjärvi ym. 2003, 180, 182.)

Opinnäytetyömme tiedonkeruuvälineenä on kyselylomake ja tutkimuksen kohdejoukkona ovat ihmiset, eli päivähoitoyksiköissä olevien lasten vanhemmat. Opinnäytetyömme tutkimusmenetelmänä käytimme aikaisemmin strukturoitua kyselylomaketta, sillä se tuntui mielekkäimmältä tutkimusmenetelmältä. Hyvän tutkimuslomakkeen tunnusmerkkejä ovat selkeä, siisti ja houkutteleva ulkonäkö. Teksti ja kysymykset ovat hyvin aseteltu. Vastausohjeet ovat selkeät ja yksiselitteiset sekä kysytään vain yhtä asiaa kerrallaan. Kysymykset etenevät loogisesti ja on numeroitu juoksevasti. Samaa aihetta koskevat kysymykset on ryhmitelty kokonaisuuksiksi, joilla voi olla selkeät otsikot. (Heikkilä 1998, 47.) Kyselylomakkeen avulla pääsee syvällisemmin kiinni siihen, mitä mieltä vanhemmat ovat lapsen hoitoon liittyvistä asioista. Kyselylomakkeen myötä myös vanhemmilla on aikaa pohtia ja palata miettimään omaa vastaustaan. Toisin on esimerkiksi haastattelussa, jossa vastaukset täytyy antaa kutakuinkin heti. Käytimme pääasiassa suljettuja eli vaihtoehdot antavia kysymyksiä, joissa on valmiit vastausvaihtoehdot, ja joista ympyröidään sopiva. Tällaisia kysymyksiä nimitetään myös monivalintakysymyksiksi tai strukturoiduiksi kysymyksiksi. Suljettujen kysymysten tarkoituksena on vastausten käsittelyn yksinkertaistamisen lisäksi myös tiettyjen virheiden torjunta. (Heikkilä 1998, 49 – 50.) Jokaisen kysymyksen jälkeen laitoimme myös avoimen vastauksen mahdollisuuden, koska ne voivat joskus tuoda uusia näkökantoja tai jopa varteenotettavia parannusehdotuksia.

Kyselylomakkeet jaoimme päivähoitoyksiköihin siten, että jokainen perhe sai yhden kyselyn huolimatta siitä, kuinka monta lasta perheellä oli hoidossa. Tutkimusjoukkoomme kuuluivat kaikki vanhemmat, joilla on lapsi päivähoidossa Keminmaan kunnan päivähoitoyksiköissä, ulkopuolelle kyselystä jäivät perhepäivähoidossa olevien lasten vanhemmat. Kyselyn sai siis 233 perhettä ja 111 perhettä vastasi, joten vastausprosentti on 48. Laadullisessa tutkimuksessa keskitytään usein myös varsin pieneen määrään tapauksia ja pyritään analysoimaan niitä mahdollisimman perusteellisesti. Aineiston tieteellisyyden kriteeri ei näin ollen olekaan sen määrä vaan laatu. (Eskola & Suoranta 1998, 18.)

Kerätyn aineiston analyysi, tulkinta ja johtopäätösten teko on tutkimuksen ydinasia. Se on tärkeä vaihe: siihen tähdättiin tutkimusta aloitettaessa. Analyysivaiheessa tutkijalle selviää, minkälaisia vastauksia hän saa ongelmiin. Valitaan sellainen analyysitapa, joka parhaiten tuo vastauksen ongelmaan tai tutkimustehtävään. Tutkimus ei ole valmis vielä silloin, kun tulokset on analysoitu vaan niitä olisi selitettävä ja tulkittava. Tulkinnalla tarkoitetaan sitä, että tutkija pohtii analyysin tuloksia ja tekee niistä omia johtopäätöksiä. (Hirsjärvi ym. 2003, 210.)

6 Tutkimustulokset

6.1 Tyytyväinen lapsi ja perhe

Asiakastyytyväisyyskyselyssämme kysymyksiä oli yhteensä 17, joista nostimme esiin muutamia teemoja, joita pohdimme teorian avulla. Valitsimme tarkasteluun alla olevat teemat, koska niissä oli kaikista eniten hajontaa. Esimerkkeinä laitoimme vanhempien mielipiteitä, joita he olivat tuoneet esiin kyselyssämme. Tietojen käsittelyssä kaksi keskeistä käsitettä ovat luottamuksellisuus ja anonymiteetti. Periaatteena on ollut, että henkilöllisyyden paljastuminen on tehty mahdollisimman vaikeaksi. (Eskola & Suoranta 1998, 57.) Kyselyssämme vastaukset olivat nimettömiä, joten valitsemamme esimerkit ovat sattumanvaraisia eikä niitä voida tunnistaa.

Valitsimme kolmiulotteisen kuviomallin tutkimustuloksiimme, koska halusimme tehdä yhdenmukaisen mallin aiemman tyytyväisyyskyselyn mukaan. Teimme kuviot samankaltaisiksi, koska ajattelimme sen helpottavan tyytyväisyyskyselyjen tulosten vertailua, kun toimitamme tulokset aluevastaaville.

Kysyimme mitä mieltä vanhemmat ovat **esiopetuksen / hoidon vastaavuudesta odotuksiin**. Erinomaisena vastaavuutta piti 47 %, hyvänä 56 % ja tyydyttävänä 3% vanhemmista.

Vanhempien mielestä esiopetuksessa päivät ovat suunnitelmallisia, monipuolisia ja lapsilähtöisiä. Vanhemmat toivoivat enemmän esimerkiksi sovittuja keskusteluja. Yleensä yhteistyö on toiminut hyvin vanhempien ja henkilökunnan välillä. Jonkin verran kritiikkiä nousi ”reppueskarilaisten” vanhempien osalta, koska he eivät tapaa henkilökuntaa konkreettisesti. Mutta vanhempien mielestä se ei kuitenkaan ole esiopetuksen henkilökunnan syy. Reppueskarilainen on lapsi, joka kulkee eri alueella esiopetuksessa, kuin missä asuu. Syynä on oman asuinalueen esikoululaisten suuri määrä suhteessa toimipisteisiin. Vanhempien ajatusten, kasvatuskäsitysten ja toiveiden huomioimisen myötä päivähoidossa, vanhemmat konkreettisesti kokevat, että he voivat osallistua oman lapsen kasvuun ja kehitykseen. (Kaskela & Kekkonen 2006, 36.)

”Hoitajat on mukavia. Ja lasta/lapsia noudettaessa kertovat aina päivän sujumisesta.”

”Toisinaan hoitajat ovat kiireisiä ja asioista keskusteleminen jää puolitiehen.”

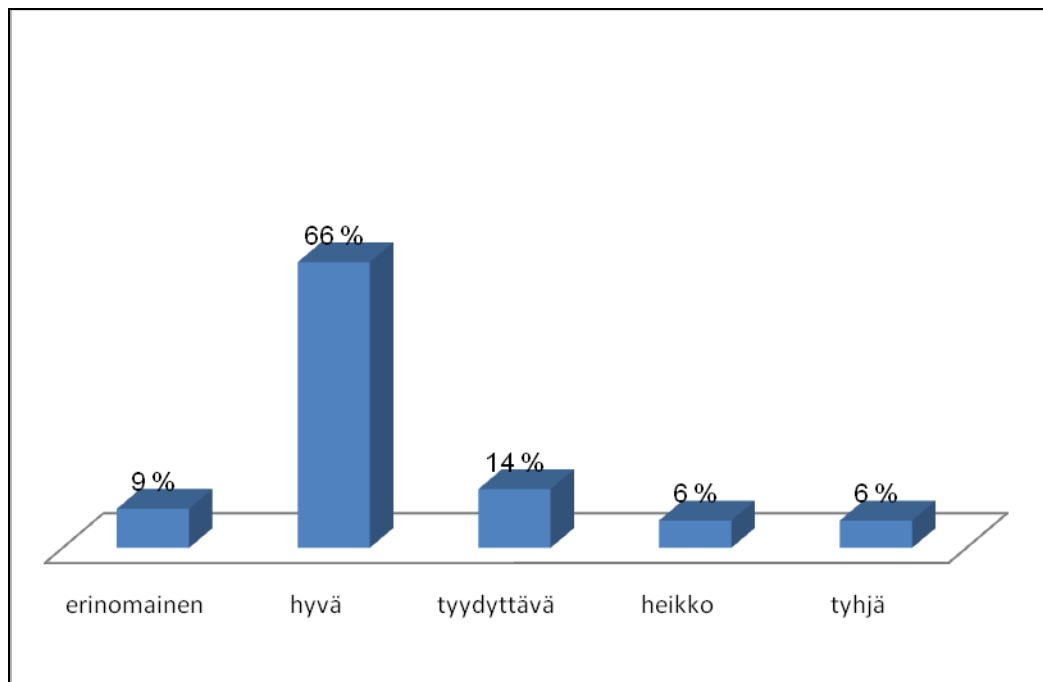
Kysymykseen **vanhempien mahdollisuudesta vaikuttaa esiopetuksen/hoidon sisältöön** vastasi vanhemmista 9 % erinomaisesti ja 66 % hyvin (Kuvio 2.). Vanhempien mielestä alkuhaastattelussa oli ollut mahdollisuus esittää mielipiteitään ja toiveitaan, ja ne oli otettu hyvin huomioon. Toisaalta taas 14 % vanhemmista vastasi mahdollisuuteen vaikuttaa tyydyttävästi ja 6 % heikosti. Vanhemmilla oli epätietoisuutta siitä, miten sisältöön käytännössä voisi vaikuttaa ja miten lapsen yksilöllisyyttä voi huomioida ryhmässä. Osa vanhemmista vastasi, että heillä ei ole tarvetta vaikuttaa esiopetuksen/hoidon sisältöön.

”Ennen eskarin alkua täytettiin kyselylomake joka koski esiopetuksen sisältöä. Siihen sai laittaa omia toiveita.”

”Mahdollisuuksia ei ole tarjottu, en ole kyllä edes yrittänyt vaikuttaa..pitäisikö?”

”Meillä ei ole tiedossa niitä mahdollisuuksia, miten asiaan voisi vaikuttaa.”

Kaskela & Kekkosen (2006, 17) mukaan päivähoitossa painotetaan vanhempien ja henkilöstön välistä kasvatusyhteistyötä, jota nimitetään Valtakunnallisessa Varhaiskasvatussuunnitelmassa (2005) kasvatuskumppanuudeksi. Se tarkoittaa molempien tietoista sitoutumista ja toimimista lapsen kasvun, kehityksen ja oppimisen tukemiseksi.

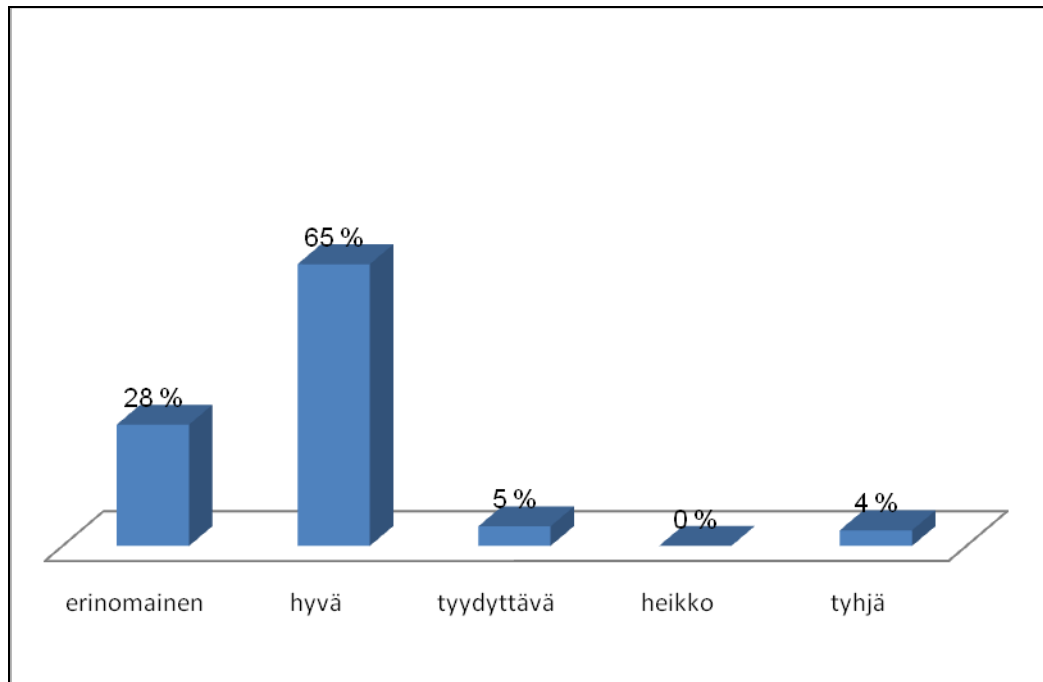


Kuvio 2. Vanhempien mahdollisuus vaikuttaa esiopetuksen/hoidon sisältöön.

Vanhempien esittämien toiveiden huomioonottaminen- kysymyksessä 28 % heistä vastasi erinomaisesti, 65 % hyvin ja 5 % tyydyttävästi (Kuvio 3.). Muutamissa vastauksissa esimerkiksi aamuhoidon aikaistaminen oli mahdollistanut hoidon yhteen paikkaan ja helpottanut kuljettamista. Virolaisen (2006, 18) mukaan hyvä päivähoito syntyy yhteistyössä vanhempien kanssa, jolloin suunnitellaan yksilöllinen kasvatus, jossa lapsen tarpeet, toiveet ja näkökulma huomioidaan.

”Toteutuksesta ei ole tietoa, mutta toiveista kyllä keskusteltiin.”

”Hoitajat toteuttavat hyvin vanhempien esille tuomia asioita.”



Kuvio 3. Vanhempien esittämien toiveiden huomioonottaminen.

Enemmistö (56%) vanhemmista koki, että **käytännön yhteistyö toimii** hyvin ja 44%:n mielestä erinomaisesti. Vanhempien mielestä lapsen reppussa kulkeva ”reissuvihko” on hyvä työväline, ja vanhemmat voivat laittaa siihen omia kysymyksiä. Muutaman ”taksilapsen” vanhemman mielestä yhteistyö ei toimi käytännön tasolla, koska he eivät näe henkilökuntaa konkreettisesti eikä reissuvihkokaan anna juuri mitään. Se, miten työntekijät välittävät tietämystään lapsesta, on vanhemmille tärkeää. Päivittäinen vuoropuhelu lapseen liittyvistä asioista luo perusta luottamukselle ja mahdollistaa yhteisen ymmärryksen lapsesta. Kasvatuskumppanuuden yksi tavoite on luottamuksellinen ilmapiiri työntekijöiden ja vanhempien kesken vuoropuhelussa. (Kaskela & Kekkonen 2006, 36.)

”Yhteistyö on toiminut moitteettomasti.”

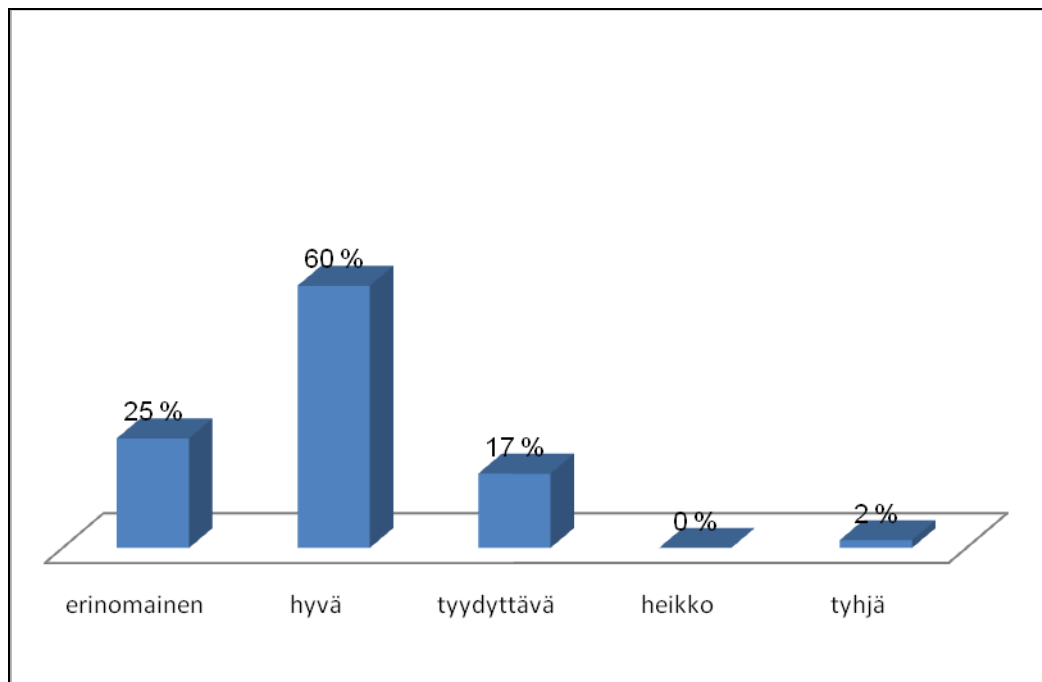
”Päivän asioista keskustellaan päivittäin, reppuvihko toimiva, isommat asiat keskustellaan asiallisesti ja rauhassa.”

Seuraavaksi kysyimme **henkilöstön tietämystä lasten kotihoidosta ja vanhempien tietämystä lasten arkipäivästä esiopetuksessa/ hoidossa**. Vanhemmista 60 % vastasi, että vastavuoroinen tietoisuus kasvatuksesta on hyvä. Erinomaisena heistä piti 25 %. Vanhemmat korostivat omaa aktiivisuuttaan ja avoimuuttaan liittyen lasten päivänkulkuun sekä kotioloihin. Tyydyttävien osuus vanhemmista oli 17 % (Kuvio 4.). Vanhemmat kokevat että, usein lasta hakiessa hoitajat ovat vaihtuneet eivätkä paikalla olevat hoitajat osaa kertoa päivänkulusta mitään. He toivoivat myös kerrottavan positiivisista asioista lapsen päivästä, ei pelkästään kielteisistä, koska se olisi myös lapsen kannalta mukavaa. Vanhemmista on tärkeää, miten työntekijät välittävät tietämystään lapsesta (Kaskela & Kekkonen 2006, 36.).

”Hoitajat ovat kyselleet monipuolisesti. Ja mekin olemme kertoneet. Ja hoitajat kertovat lasten päivähoidon sujumisesta.”

”Palautetta saa päivästä kun vain on aikaa jäädä vaihtamaan muutama sana eskarin jälkeen.”

”Riippuu hoitajasta, osa kertoo tosi tarkasti päivän kulun, osalta ei saa juurikaan informaatiota.”

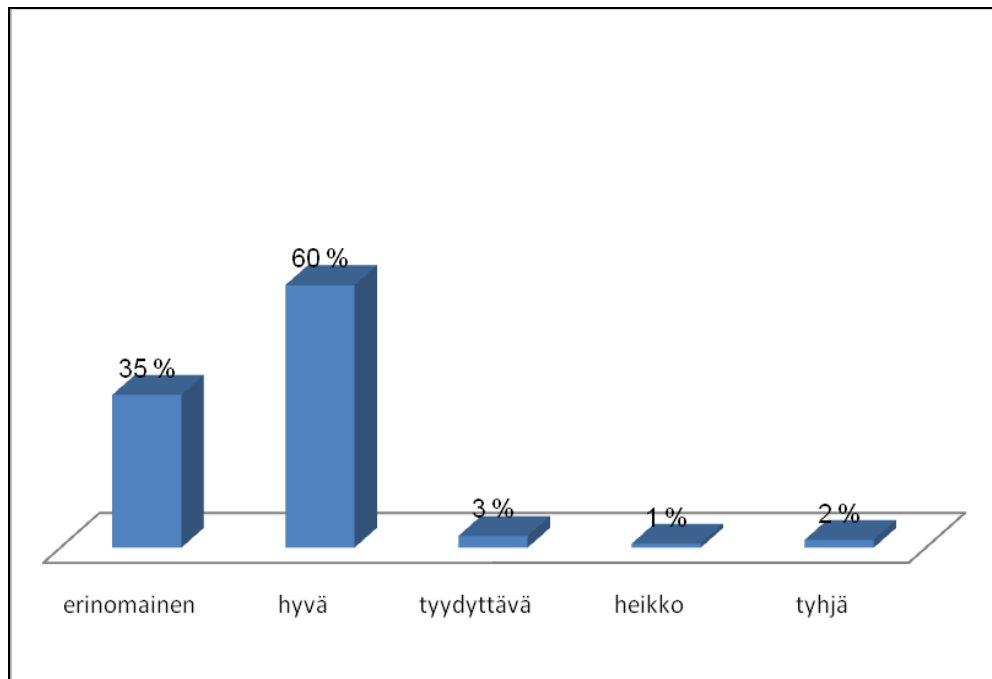


Kuvio 4. Henkilöstön tietämys lasten kotihoidosta ja vanhempien tietämys lasten arkipäivästä esiopetuksessa/hoidossa.

Vanhempien mielipiteet **esiopetuksen/ hoidon vastaavuudesta lapsen tarpeisiin ja odotuksiin** jakautuivat siten, että 35 % vastasi erinomaisesti ja 60 % hyvin. Heidän mielestään lapset ovat olleet tyytyväisiä esiopetuksen sisältöön ja ovat olleet mielellään hoidossa. Säännöllinen rytmi ja toisten lasten seura olivat vanhemmista tärkeitä asioita. Heistä vastasi tyydyttävästi 3 % (Kuvio 5.). Vanhemmat toivat esille henkilöstön vähyden ja toisaalta esiopetukseen toivottiin enemmän haastetta. Vanhemmille on tärkeää, että päivähoidosta vastaava henkilökunta on luotettavaa. Tällöin keskustelu on avointa lapsen hoidosta. Henkilöstön tehtävänä on rohkaista vanhempia puhumaan, jos päivähoitoon liittyy huolia. (Virolainen 2006, 116.)

”Aina iloisin mielin jäänyt hoitoon.”

”Lapsi on todella tyytyväinen, viihtyy, on kavereita ja tekemistä.”



Kuvio 5. Esiopetuksen/hoidon vastaavuus lapsen tarpeisiin ja odotuksiin.

6.2 Lapsen kasvua tukeva laadukas varhaiskasvatus

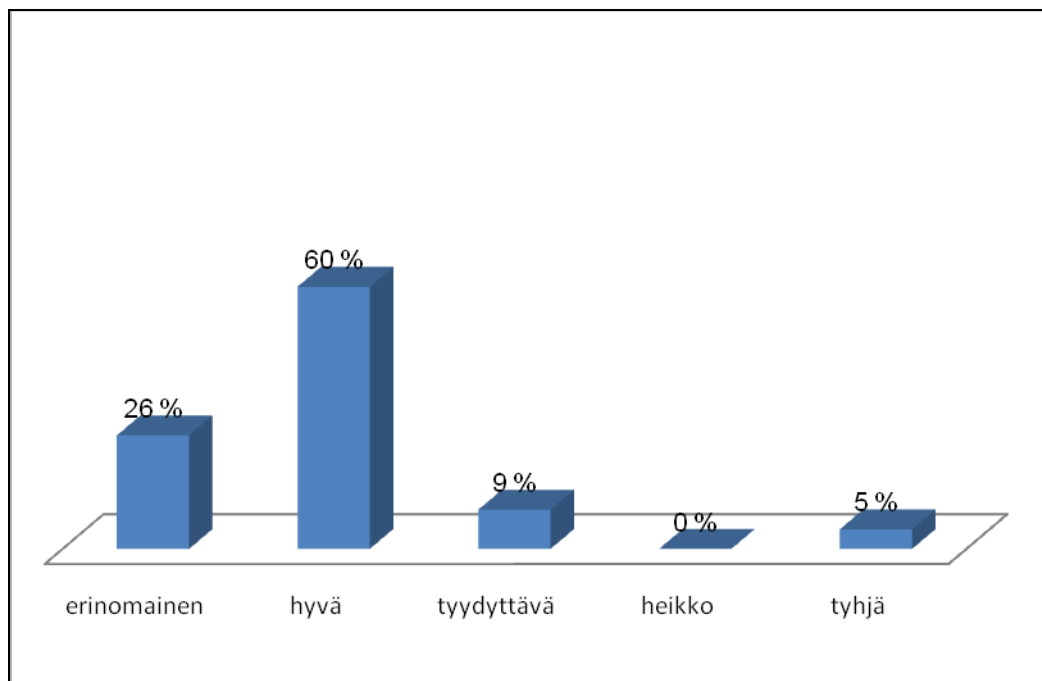
Vanhemmista 60% koki, että **lapsen yksilöllinen huomioiminen** on hyvä. Vanhemmat olivat täyttäneet esitietolomakkeen, jossa oli kysytty toiveita lapsen yksilöllisen huomioimisen kannalta. Erinomaisena vanhemmista piti 26%. Tyydyttävästi tämän koki 9% vanhemmista (Kuvio 6.). Vanhemmat kritisoivat henkilöstön määrää suhteessa lapsiin ja ryhmäkokoja.

”Tietyissä asioissa yksilöllisyyttä huomioidaan, osassa jokaisen tulisi mahtua samaan muottiin. Pienemmät ryhmät, niin tätä voitaisiin toteuttaa kunnolla.”

”Itse asiassa minulla ei juuri ole tietoa kuinka hoitopäivät rakentuvat. Hoitajien palaute on ollut että ”hyvin on päivä sujunut”.”

”Ei mahdollisuutta henkilöstön vähyyden vuoksi.”

”Ei varmaan pysty isossa ryhmässä.”

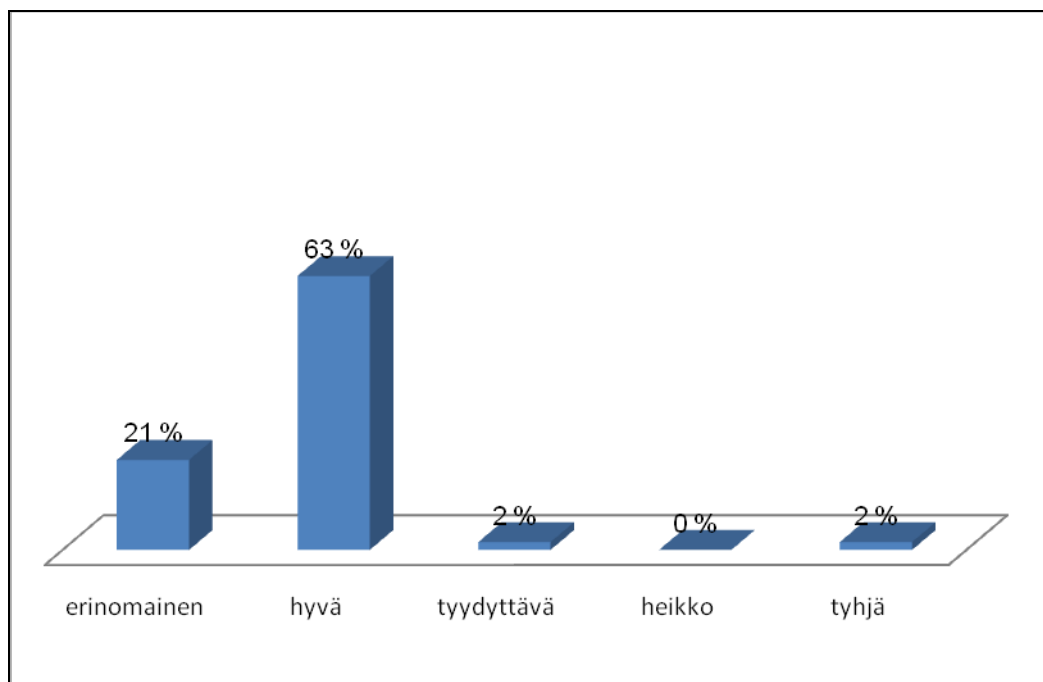


Kuvio 6. Lapsen yksilöllinen huomioiminen.

Reilu enemmistö (63%) koki, että **kasvatustavoitteiden toimivuus käytännössä** on hyvä. Erinomaisena piti 21 %. (Kuvio 7.) Hujalan (1999, 104-105) mielestä varhaiskasvatuksen perustana toimii vanhempien ja henkilöstön yhteisesti sovitut tavoitteet. Kuitenkin vastuu yhteistyön käynnistämisestä ja ylläpitämisestä on työntekijöillä. Vanhempia pidetään lastensa asiantuntijoina ja heille kerrotaan päivähoiton toiminnasta, lapsen kehitys- ja oppimisprosessin etenemisestä.

”Ainakin oletan ja toivon että näin tulee olemaan.”

”En osaa vastata tähänkään koska en ole pohtinut hoitopaikan kasvatustavoitteita saati perehtynyt päiväkodin käytäntöihin.”



Kuvio 7. Kasvatustavoitteiden toimivuus käytännössä.

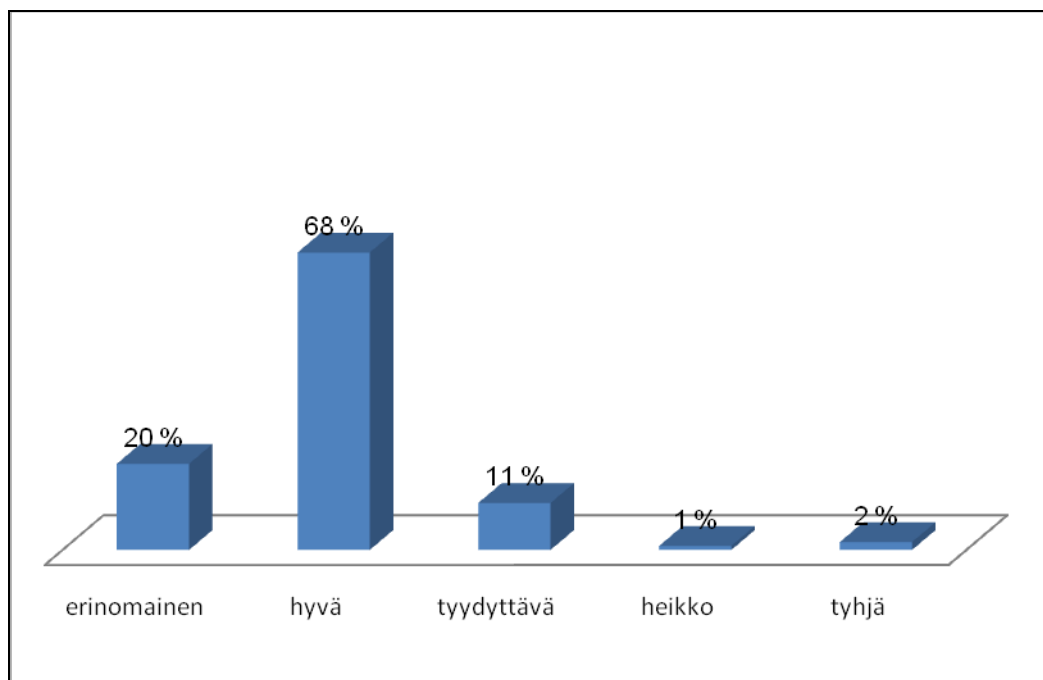
6.3 Työyhteisö lapsen kasvua tukevana

Lapsiryhmien kokoa sekä lasten/henkilöstön määrän suhdetta piti hyvänä 68 % vanhemmista. Erinomaisena ryhmäkokoja piti 20 % ja tyydyttävänä piti 11 % vanhemmista (Kuvio 8.). Heidän mielestä henkilökuntaa tuntui olevan tarpeeksi, mutta enemmänkin saisi olla. Ryhmäjakaja vanhemmat pitivät myönteisinä, varsinkin pienten lasten kohdalla. Asetus lasten päivähoidosta (1973) sisältää normit hoito- ja kasvatustehtävissä toimivien henkilöiden ja lasten määrän väliseen suhteeseen ja päiväkodissa hoidettavien lasten määrään.

”Kohtalaisen suuret eskariryhmät, mutta positiivisesti suunnitellut ryhmäjaot.”

”Liian vähän henkilökuntaa, joka vaikuttaa joka asiaan.”

”Lapsiryhmän koko erinomainen! Henkilöstön määrä suhteessa lapsilukuun mielestäni hyvä/kohtuullinen.”

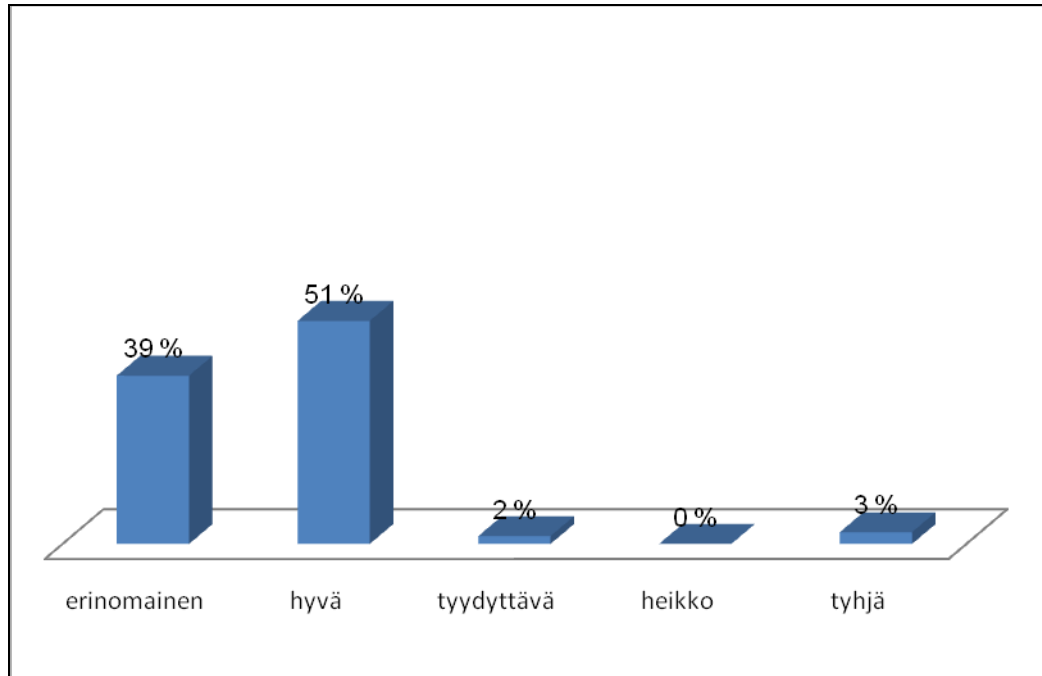


Kuvio 8. Lapsiryhmien koko sekä lasten/henkilöstön määrän suhde.

Vanhempien mielipiteet kysyttäessä **hoitosuhteen ja – tilanteen pysyvyydestä** jakautuivat seuraavasti: erinomaisesti 39 %, hyvin 51 % ja tyydyttävästi oli vain 2 % (Kuvio 9.). Vanhempien mielestä oli erityisen tärkeää työntekijöiden pysyvyys. Vaikka vastaukset olivat myönteisiä, niin he olivat lisänneet kommentteihin kriittisesti hoitajien vaihtuvuudesta. Hujalan (1999, 94) mukaan hoitosuhteen pysyvyys on tärkeä laadullinen puitetekijä. Se luo perustan lapsi - aikuinen väliselle vuorovaikutukselle ja kiintymyssuhteelle. Vaikka hoitaja vaihtuukin päivän aikana useammin, niin muutos on helpompi kestää kun fyysinen hoitoympäristö pysyy samana.

”Tässä vaiheessa kokemus hyvä, ei esim. työntekijävaihdoksia.”

”Tilat ja rutiinit varmasti ok. Välillä olen hieman huolissani hoitajien vaihtuvuuden vuoksi. Usein iltopäivästä on lasta haettaessa paikalla vain (minulle) outoja ihmisiä/hoitajia. Lapselle ehkä tuttuja?”



Kuvio 9. Hoitosuhteen ja –tilanteen pysyvyys.

Lopuksi vanhemmilla oli mahdollisuus kirjoittaa omia mielipiteitään. Heidän mielestään kyselyn ajankohta olisi voinut olla myöhemmin, koska esikoulut olivat vasta alkaneet. Toisaalta kysely laittoi vanhempia miettimään lastensa päivähoidon arkea.

”Tämä kysely herätti minut huomaamaan kuinka vähän oikeastaan tiedäkään lapseni hoitopäivästä. Lapsi kuitenkin tuntuu viihtyvän hoidossa ja hoitajilta saatu palaute on ollut pääsääntöisesti positiivista. Suurimpana epäkohtana näen hoitajien vaihtuvuuden päiväsaikaan (lapsi ei taida piitata??) Omahoitajasysteemi tuntuisi äidistä turvalliselta 😊.”

”Ajankohta teettää tällainen kysely oli huonoin mahdollinen! Eskarit ovat pyörineet vasta kolme viikkoa, samoin moni lapsi on ollut kesän jälkeen hoidossa vain vähän aikaa, tietämystä ja kokemusta lomakkeessa kysytyistä asioista ei siis ole vielä kertynyt, joten vastaukset täytyy antaa ensivaikutelman ja mutu - tuntuman perusteella!”

7 Pohdinta

Laatu ja sen kehittäminen ovat jatkuvasti esillä myös sosiaalialalla. Laadun määrittäminen ja mittaaminen on monesti vaikeaa, koska jokainen kokee sen omalla tavallaan. Toisen mielestä hoito on laadukasta, toisen mielestä ei. Laadunhallinta on jokapäiväistä työtä. Laatuvaatimukset, jotka pohjautuvat lainsäädäntöön, ohjaavat päivähoiton toteuttamista ja sitovat toimimaan niiden pohjalta. Laatuksiteerit toimivat päivähoiton ja sen kehittämisen arvioinnin perustana. Ne ovat konkreettisia lauseita, joilla voidaan arvioida muun muassa palvelukykyä, asiakastyytyväisyyttä ja henkilöstön riittävyttä. Teettämämme asiakastyytyväisyyskyselyn pohjalta voidaan arvioida laatuksiteerien toteutumista Keminmaan päivähoitossa. Laadun ylläpitäminen edellyttää työntekijöiden sitoutumista, ja myös vanhempien osuus on tärkeä. Tämän myötä lisätään vanhempien mahdollisuuksia vaikuttaa päivähoiton kehittämiseen. Teorian ja tulosten perusteella laadun kehittäminen Keminmaassa täyttää sille asetetut vaatimukset lain ja asetusten edellyttämällä tavalla.

Tasapainotettu mittaristo BSC on Keminmaan päivähoiton laadun arvioinnin väline. Asiakasnäkökulmassa korostetaan asiakastyytyväisyyttä, laadun kehittämistä ja yhteistyötä. Käytännössä laatu liittyy päivittäisen päivähoiton toimivuuteen, sen turvallisuuteen ja lasten viihtymiseen. Toimittaessa asiakaslähtöisesti korostetaan vanhempien ja henkilöstön välistä vuorovaikutusta ja tasa-arvoa. Päivähoitoa on kehitettävä niin, että jokaisella on mahdollisuus tuoda esille omat mielipiteensä, ja ne huomioidaan toiminnassa. Asiakasnäkökulmassa toiminnan on vastattava heidän tarpeisiin. Asiakastyytyväisyyskyselymme on BSC:n perusmittari. Mielestämme päivittäiseen toimivuuteen, esimerkiksi päivähoitopaikan sijaintiin, vanhemmat eivät kiinnittäneet huomiota, vaan ovat ilmeisesti niin tottuneita kuljettamaan lapsiaan oman asuinalueen ulkopuolelle. Vanhemmat ovat tyytyväisiä jo siihen, että saavat hoitopaikan lapselleen.

Yksi opinnäytetyömme tutkimuskysymys oli Kuinka tyytyväisiä vanhemmat ovat hoidon laatuun Keminmaan päivähoitoyksiköissä? Kyselystä saamistamme tuloksista ensimmäisenä nousi esille vanhempien tyytyväisyys lastensa hoidon tasoon ja laatuun. Laatuksiteerijöistä ryhmien koostumus, ihmissuhteiden pysyvyys sekä fyysinen ympäristö toteutuvat pääosin hyvin vanhempien vastausten perusteella. Vanhemmat tunsivat, että

henkilöstön vakinaistaminen on tuonut pysyvyyttä lasten arkeen. Tällä hetkellä päivähoitoyksiköt ovat pirstaleisesti ympäri kuntaa, mutta suunnitteilla olevan uuden päiväkodin perustaminen toisi esimerkiksi vuorohoidon saman katon alle. Siten ratkeaisi sekin ongelma, ettei päivähoitoyksiköiden tarvitsisi toimia rivi- tai kerrostalossa. Nyt kolme yksiköistä toimii tällaisissa tiloissa. Osa vanhemmista koki tämän asian huonona. Vaikka vanhemmilla oli kriittisyyttä päivähoitoyksikköä kohtaan, niin lapsen viihtyvyys oli tärkeämpää.

Kysyimme myös vanhempien vaikutusmahdollisuuksia lastensa hoitoon käytännössä? Osalta vanhemmista oli jo tutustumisen yhteydessä kysyty toiveita, ja vanhempien toiveita kuunnellaan. Kyselyn perusteella vanhempien ja henkilöstön keskinäinen yhteistyö toimii hyvin. Joustavuutta löytyi molemmilta tarvittaessa esimerkiksi lasten hoitopäivien muuttuessa sekä erityistarpeiden ja -tuen huomioimisessa. Kuitenkin osalle vanhemmista oli epäselvää, mitä lapsen arkipäivässä tapahtuu. He eivät tienneet esimerkiksi, kuinka paljon lapsilla oli vapaan leikin mahdollisuuksia päivän aikana. Vanhemmat korostivat omaa aktiivisuuttaan vuorovaikutuksen toimivuudessa. He voisivat itsekin jäädä juttelemaan ja kyselemään päivän kulusta kiireen keskellä. Työntekijöiden keskinäinen tiedonkulku lapsen päivästä työvuorojen vaihtuessa lisääntyisi niin, että iltavuoron työntekijät tietävät miten aamu on mennyt, jos vanhemmat haluavat tietää. Työntekijöiden toivottiin olevan läsnä lapsia tuotaessa hoitoon ja haettaessa kotiin. Se lisäisi turvallisuuden tunnetta vanhemmille. Huttusen (1989) mielestä henkilökunnan ja vanhempien välinen yhteistyö edesauttaa lapsen kasvua, kehittymistä ja oppimista. Samalla lisätään vanhempien kasvatustietoisuutta ja tuetaan heitä kasvatuskysymyksissä. Mielestämme aktiivisuus ja avoimuus ovat tärkeitä vanhempien ja henkilökunnan kesken.

Kyselymme perusteella kasvatuskumppanuus toteutui yleensä ottaen hyvin, mutta ”reppueskarin” osalta vanhemmat kaipasivat työntekijöiden kohtaamista konkreettisesti. Vanhempien mielestä lapset lähtivät ja jäivät mielellään hoitoon sekä esikouluun. He kokivat, että lapsille oli tärkeää sosiaalinen kanssakäyminen ja virikkeitä antava ympäristö. Töihin on mukava lähteä, kun vanhemmat tiesivät, että lapset viihtyvät hoidossaan. Vanhemmat pitivät yleisesti hyvänä vaikutusmahdollisuuksiaan lastensa hoitoon. He toivat esille lapsen yksilöllisyyden huomioimisen, mutta toisaalta ymmärsivät ryhmäkokojen tuoman rajallisuuden. Kuitenkaan vanhemmat eivät tarkentaneet, mitä he tarkoittivat yksilöllisyyden huomioimisella. Osaa vanhemmista

huolestutti ryhmien koot suhteessa työntekijöiden määrään, mutta Keminmaassa noudatetaan tarkasti lain ja asetusten asettamia vaatimuksia lapsiryhmien koosta suhteessa henkilöstön määrään. Toisaalta myönteisenä koettiin työntekijöiden vakinaistaminen, jolloin hoitajat pysyvät lapselle tuttuina ja turvallisina. Mielestämme kasvatuskumppanuuden periaatteet: kuunteleminen, kunnioitus ja luottamus toteutuvat kyselymme perusteella. Päivähoitoyksiköiden henkilöstö kuuntelee ja kunnioittaa erilaisia perheitä ja heidän arvojaan sekä pitää vanhempia oman lapsensa parhaina asiantuntijoina. Tämän myötä luottamus lisääntyy ja vanhemmat rohkenevat tuoda myös omia eriäviäkin mielipiteitä esille. Kasvatuskumppanuuden dialoginen vuoropuhelu toteutuu tällöin parhaimmillaan.

Kyselystämme saimme todella positiivisen kuvan Keminmaan päivähoidon laadusta. Kaiken toiminnan taustalta löytyy Hujalan laatutekijät ja kasvatuskumppanuuden periaatteita, vaikkakaan niistä ei puhuta ääneen, niin ne näkyvät kaikessa päivittäisessä toiminnassa. Yllättävää oli kuitenkin se, että kommentteihin vanhemmat olivat laittaneet negatiivisia asioita, vaikka olivat valinneet vaihtoehdot erinomainen/hyvä. Yksi syy tähän oli ehkä kyselymme ajankohta toimintakauden alussa. Esikouluakin oli ehtinyt olla vasta kolmisen viikkoa, joten vanhempien näkemys ei ehkä ollut realistinen. ”Kuherruskuukausi” oli vielä menossa. Toisaalta jäi mietityttämään vastausprosentin ollessa 48, mitä mieltä vastaamatta jättäneet olisivat olleet. Ovatko vanhemmat sitten niin tyytyväisiä tilanteeseen, etteivät kokeneet tarpeellisenä vastata kyselyyn? Vaikka asiakastyytyväisyyskysely antoi arvosanan hyvä, niin kehittämistä löytyy sekä työntekijöillä että vanhemmilla, jotta yhteistyö lapsen hyvinvoinnin turvaamiseksi säilyy. Rajasimme kyselystämme työntekijöiden osuuden pois, koska halusimme pitää aineiston kohtuullisen kokoisena, jotta sitä olisi helpompi käsitellä. Toivottavasti kysely työntekijöiden mielipiteistä ja myös tämä asiakaskysely päivitetäisiin, ettei kuluisi liian monta vuotta tyytyväisyyskyselyjen välillä.

8 Opinnäytetyön prosessi

Syksyllä 2009 aloimme miettiä opinnäytetyön aihetta. Toivoimme työstämme olevan hyötyä jollekin taholle ja aiheen myös liittyvän kotipaikkakuntaamme. Päädyimme tekemään opinnäytetyön yhdessä, koska silloin voimme keskustella aiheeseen liittyvistä asioista ja tarvittaessa ”tsempata” toisiamme. Otimme yhteyttä päivähoitotoimistossa työskentelevään Ritva Laaksoon ja hän lupasi miettiä yhdessä aluevastaavien kanssa heille sopivia aiheita. Heiltä saimme neljä eri aihetta, joista aluksi valitsimme ”Todelliset ryhmäkoot päivähoitoyksiköissä ja mitä lasten vanhemmat arvostavat päivähoidossa”. Olisimme tutkineet puolen vuoden ajalta päiväkirjoja ja tehneet joko haastattelun tai kyselyn. Syksyllä 2010 aloitimme opinnäytetyömme teon ja päätimme vaihtaa aiheen Keminmaan päivähoidon laatumittaukseen, koska edellinen kysely oli tehty viimeksi vuonna 2004, joten uudelle selvitykselle oli jo tarvetta. Halusimme myös tietää, kuinka tyytyväisiä vanhemmat ovat päivähoidon laatuun.

Päivähoitotoimistosta saimme aikaisemmin käytetyn kyselylomakkeen, johon lisäsimme jokaisen kysymyksen jälkeen mahdollisuuden vanhempien omiin kommentteihin, jotta oman vastauksensa voisi halutessaan perustella omin sanoin. Saimme kyselylomakkeen tehtyä valmiiksi elokuun lopussa ja sovimme, että viemme kyselylomakkeet saatekirjeineen päivähoitoyksiköihin syyskuun alussa. Vastausaikaa oli kaksi viikkoa ja palautuspäivämääräksi tuli 20.9.2010. Vastaukset palautettiin nimettöminä, ja niitä palautettiin yhteensä 111 kappaletta. Kyselyn vastaukset saatuamme, kävimme ne heti läpi suurella mielenkiinnolla ja teimme niistä koonnit. Olimme hieman pettyneitä, kun vastausten määrä jäi alle puoleen. Olisimme toivoneet suurempaa vastausprosenttia, vaikkakin se olisi lisännyt työn määrää entisestään, mutta ainakin olisimme saanut kattavamman ja luotettavamman kuvan siitä, mitä mieltä vanhemmat todellisuudessa ovat. Syitä siihen, miksi osa kyselyn saaneista vanhemmista jätti vastaamatta voi olla monia. Esimerkiksi vanhemmilla voi olla kiire arjen pyörittämisessä, heillä ei ole tarpeeksi aikaa, he voivat olla riittävän tyytyväisiä päivähoidon laatuun eikä näin ollen riitä mielenkiinto vastaamiseen.

Mietimme mitä teoriaa laittaisimme viitekehikseksi. Päivähoidon laatu on aihe, joka on aina ajankohtainen ja kiinnostava päivähoidon maailmassa. Alussa teoriaa kertyi runsaasti, joten jouduimme valikoimaan niin, että teoria ja tutkimusosa vastaavat

toisiaan. Yhtenä ongelmana teorian keräämisessä oli tekijöiden vähyys, koska samat kirjoittajat olivat kirjoittaneet samaa teoriaa eri teoksiin. Eeva Hujala tuntui olevan erityinen asiantuntija tällä alalla, ja hänen ajatuksensa tulivat tutuiksi useampien teoksien kautta. Teoreettisena viitekehystenä aloitamme päivähoidon toiminta-ajatuksista ja perehdymme varhaiskasvatuksen laadun käsitteisiin, jotka ovat hyvin moninaisia. Seuraavaksi käymme läpi päivähoidon laatutekijöitä, sillä ne ovat erittäin keskeinen osa koko teoriaa. Päivähoidon laatutekijöitä ovat puitetekijät, toiminnalliset tekijät, prosessitekijät ja vaikutukselliset tekijät. Kerromme myös arvioinnista työvälineenä ja kasvatuskumppanuudesta. Kasvatuskumppanuus on olennainen käsite nykyaikaisessa päivähoitojärjestelmässä Suomessa, ja sitä voidaan pitää yhtenä päivähoiton perustekijöistä. Nyt ymmärrämme myös opettajien kommentit siitä, että opinnäytetyöaiheen täytyy olla itseään kiinnostava, jotta sen kanssa jaksaa työskennellä. Koska opinnäytetyön tekoprosessi on jo raskas, niin motivaatiota vähentäisi aihe, joka ei lainkaan kiinnostaisi itseään. Olemme kuitenkin tyytyväisiä, että aihe on kiinnostanut loppuun asti ja tutkimustuloksista on hyötyä myös muille. Kokoamme Keminmaan kunnan päivähoiton aluevastaaville asiakastyytyväisyyskyselystämme yhteenvedon. Siihen laitamme jokaisesta päivähoitoyksiköstä taulukot, kuviot ja yhteenvedon vanhempien kommentteista. Hankalaksi koimme teorian ja tutkimustulosten yhdistämisen sekä pohdinnan. Myönnämme, että johtopäätöksiä olisi ehkä voinut tarkastella syvemmin, mutta emme pystyneet sille tasolle. Osaksi jo väsymys alkoi painamaan.

Jo alussa tulimme siihen tulokseen, että emme pysty hyödyntämään koulun SPSS-ohjelmaa omien aikataulujen vuoksi. Vaikka olimmekin molemmat opintovapaalla, niin Marjo oli työharjoittelussa päivät elokuusta lokakuuhun ja iltaisin kumpikin kuljetti lapsiaan harrastuksissa. Aloimme työstämään tutkimustuloksiamme Excel - ohjelmaa apuna käyttäen. Teimme ensin taulukot jokaisesta päivähoitoyksiköstä ja yhteenvedon yksiköistä. Yhteenvedoon keräsimme vanhempien kommentit avokysymyksistä. Ohjelman avulla teimme taulukot, ja aloimme yhdistämään teoriaa sekä vanhempien vastauksia. Kieltämättä suurta vaikeutta tuotti taulukoiden tekeminen kuvioiksi, mutta pienen opastuksen avulla jopa mekin kykenimme siihen. Työskentely eteni reippaasti, koska toisaalta olimme sisäistäneet teorian ja kyselyn tulokset, joten tekstiä syntyi helposti. Hieman päänvaivaa aiheutti se, kun kummallakin oli eri ohjelma koneellaan.

Oma oppimisprosessimme on edennyt suhteellisen nopeasti, kun aloimme perehtyä siihen, mitä päivähoiton laatuun kuuluu ja mitkä ovat laadun eri tekijät. Laadun käsitteen miettimiseen täytyi panostaa, jotta osaisimme määritellä sen selkeästi ja yksinkertaisesti. Yhteistyömme on sujunut hyvin ja joustavasti. Olemme kumpikin olleet hyvin motivoituneita työn tekemiseen. Opinnäytetyömme toiselta ohjaavalta opettajalta Kaisu Vinkiltä saamamme palautteen jälkeen muokkasimme työtämme aina uuteen uskoon. Omalle tekstilleen sokeutuu melko helposti, vaikka on kaksikin tekemässä.

Mitä sitten olemme oppineet ja mitä opinnäytetyömme on antanut meidän ammatilliselle kasvullemme? Olemme oppineet organisoimaan ajankäyttöämme ja laittamaan asioita tärkeysjärjestykseen. Tutkielman teko on antanut meille uusia näkökulmia päivähoiton laatuun ja miten se loppujen lopuksi koostuu hyvinkin pienistä ja konkreettisista asioista. Opinnäytetyön eri prosessit: tutkimuskysymysten asettelu, metodologinen osio, pohdinta ja johtopäätösten teko, ovat syventäneet tietämystämme tutkielman teosta. Opinnäytetyön teon jälkeen uskallamme tarttua suurempiinkin haasteisiin, esimerkiksi kyselyjen tekoon tai erilaisiin projekteihin. Työskentelyä on helpottanut se, että meillä on ollut mahdollisuus pakertaa opinnäytetyömme parissa tiiviisti lokakuun lopusta vuoden loppuun asti ja tulosta on syntynyt päivittäin.

Kun mietimme, miten tämä työskentely on vaikuttanut meidän keskinäiseen suhteeseen, niin ensimmäiseksi tulee mieleen, että edelleenkin tekisimme yhdessä. Yksinään tekeminen olisi ollut varmaan aika epätoivoista, johtuen perhe- ja vapaa-ajan kiireistä. Moni asia olisi siirtynyt hamaan tulevaisuuteen. Yhdessä tehtäessä meillä oli selkeä työjärjestys ja aikataulu opinnäytetyön eri osioihin liittyen. Vaikka opiskelimme eri ryhmissä, niin tunnemme toisemme entuudestaan perhekerhon kautta ja nykyisin olemme työkavereita. Opinnäytetyön tekeminen on ollut siinä mielessä helppoa, että olemme kumpikin tehneet oman osuutemme tasapuolisesti. Tämän jälkeenkin voimme vielä jatkaa ystävinä ja työkavereina.

Nyt olemme kuitenkin tyytyväisiä siihen, että voimme jättää työmme kommentoitavaksi ohjaaville opettajille Kaisu Vinkille ja Leena Viinamäelle sekä oponoija Eeva Kaistolle. Olisimme kaivanneet enemmän konkreettista apua ja tukea valinnoillemme. Mutta teimme työn omien valintojemme pohjalta ja valitsimme perinteisen järjestyksen opinnäytetyöllemme. Toivoisimme, että päivähoiton aluevastaavat ja päivähoiton

henkilökunta kiinnittäisivät huomiota vanhempien esille nostamiin epäkohtiin tarttumalla niihin sekä pohtimalla, miten epäkohtia voitaisiin kehittää, niin että päivähoiton laadun asiakastyytyväisyys olisi vieläkin korkeampaa.

Lähteet

- Alila, Kirsi & Parrila, Sanna (toim.) 2004. Laadunhallinnan perusteita ja menetelmiä varhaiskasvatuksessa. Sosiaali- ja terveystieteiden tutkimuskeskus. Julkaisuja 2004:17. Helsinki
- Esiopetuksen toimintasuunnitelma 2002. Keminmaan kunta.
- Eskola, Jari & Suoranta, Juha 1998. Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Vastapaino, Tampere.
- Hannula, Kirsi & Jaara, Seija & Kuosmanen, Voitto & Takkula, Tuija 1996. Mahla virtaa- Keminmaan päivähoiton kehittämissuunnitelman loppuraportti. Raportti 5. Kemi-Tornion Ammattikorkeakoulu Sosiaalialan koulutusyksikkö.
- Heikkilä, Tarja 1998. Tilastollinen tutkimus. Oy Edita Ab, Helsinki.
- Hirsjärvi, Sirkka & Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2003. Tutki ja kirjoita. Dark Oy, Vantaa.
- Holma, Tupu & Outinen, Maarit & Idänpään – Heikkilä, Ulla & Sainio, Salla 2001. Kirkasta ja uudista laadunhallintaa- Kehitä laatutalo. Suomen kuntaliitto, Helsinki.
- Hujala, Eeva 2002. Uudistuva esiopetus. Varhaiskasvatus 90. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Hujala, Eeva & Parrila, Sanna & Lindberg, Päivi & Nivala, Veijo & Tauriainen, Leena & Vartiainen, Pirkko 1999. Laadunhallinta varhaiskasvatuksessa. Oulun Yliopisto, Varhaiskasvatuskeskus.
- Huttunen, Eeva 1989. Päivähoidon toimiva arki. varhaiskasvatuksen käytäntöjen kehittäminen. Suomen kaupunkiliitto. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Idänpään - Heikkilä, Ulla 2004. Mitä kuuluu sosiaali- ja terveystieteiden palvelujen laadunhallintaan? Teoksessa Ruokolainen, Risto & Alila, Kirsi (toim.).

- Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta. Sosiaali- ja terveysministeriö. Edita Prima Oy, Helsinki.
- Idänpään - Heikkilä, Ulla & Outinen, Maarit & Nordblad, Anne & Päivärinta, Eeva & Mäkelä, Marjukka 2000. Laatukriteerit – Suuntaviivoja tekijöille ja käyttäjille. Stakes, Helsinki.
- Jalava, Urpo & Virtanen, Petri 1996. Laatu, innovaatio ja projekti. Hyvinvointipalvelujen kehittämisen ydinkysymyksiä. Tammer – Paino Oy, Tampere.
- Kaplan, Robert S. & Norton, David. P 2004. Strategiakartat. Aineettoman pääoman muuttaminen mitattaviksi tuloksiksi. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Kaskela, Marja & Kekkonen, Marjatta 2006. Kasvatuskumppanuus kannattelee lasta – Opas varhaiskasvatuksen kehittämiseen. Gummerus kirjapaino Oy, Vaajakoski.
- Keskinen, Soili & Virjonen, Heli 2004. Vanhemmuuden ja lapsen kasvun tukeminen päivähoitossa. Kustannusosakeyhtiö Tammi, Helsinki.
- Laadunhallinta sosiaali- ja terveydenhuollossa 1996. Valtakunnallinen suositus sosiaali- ja terveydenhuollon järjestämisestä ja sisällöstä. STAKES, Helsinki.
- Laki lasten päivähoitosta 1973. 19.1.1973/36
- Malmi, Teemu & Peltola, Jukka & Toivanen Jouko 2002. Balanced Scorecard. Rakenna ja sovello tehokkaasti. Gummerus Kirjapaino Oy, Jyväskylä.
- Määttä, Seppo & Ojala, Timo 2003. Tasapainoisen onnistumisen haaste. Johtaminen julkisella sektorilla ja Balanced Scorecard. Hallinnon kehittämiskeskus, valtiovarainministeriö. Edita Prima oy, Helsinki.
- Myöhänen, Mirja & Kallio, Sari & Viitanen, Susanna 2005. Nyt meillä on menestystekijän resepti. Lastentarha 3/2005, 19-21.

Outinen, Maarit & Lempinen, Kristiina & Holma, Tupu & Haverinen, Riitta 1999. Seitsemän laatupolkua. Vaihtoehtoja laadunhallintaan sosiaali- ja terveydenhuollossa. Suomen Kuntaliitto, Helsinki.

Outinen, Maarit & Lindqvist, Tuija (toim.) 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000 – luvulle. Valtakunnallinen suositus. Sosiaali- ja terveysministeriö, Stakes, Suomen kuntaliitto. Gummerus Oy, Jyväskylä.

Parrila, Sanna 2004. Laatu päivähoitoa koskevassa varhaiskasvatustutkimuksessa. Teoksessa Varhaiskasvatuksen laatu on osaamista ja vuorovaikutusta. Sosiaali- ja terveysministeriö. Julkaisuja 2004:6 Helsinki.

Perusopetuslaki 1998.21.8.1998/628.

Sosiaali- ja terveysministeriö 1999. Sosiaali- ja terveydenhuollon laadunhallinta 2000-luvulle. Tulostettu 15.11.2010.
<http://www.stakes.fi/verkkojulkaisut/muut/laadunhallinta2000.pdf>

Valtioneuvoston periaatepäätös varhaiskasvatuksen valtakunnallisista linjauksista 2002. SMT julkaisuja 2002:9, Helsinki.

Varhaiskasvatussuunnitelman perusteet 2005.

Virolainen, Arja 2006. Varhaiskasvatus arjen toimintana. Teoksessa Häkkä, Arja & Helena Kuokkanen & Virolainen, Arja (toim.). Lapsen parhaaksi – Lähihoitaja varhaiskasvattajana. Edita Prima, Helsinki. 109 – 178.

Vittaniemi, Tuija 2006. Tasapainotettu mittaristo kunnan toimintojen arvioinnin välineenä. Keminmaan kunnan päivähoiton laatukäsikirja 2006. Sosiaalialan koulutusohjelman opinnäytetyö. Kemi/Tornio.

Liite

PÄIVÄHOIDON ASIAKASKYSELY 2010

Hyvät vanhemmat,

olemme kaksi sosionomiopiskelijaa Kemi-Tornion Ammattikorkeakoulusta. Opinnäytetyönämme teemme päivähoidon laadun arvioinnin oheisella kyselykaavakkeella, johon vastaavat Keminmaan kunnan päivähoitoyksiköiden lasten vanhemmat. Pyydämme Teitä vastaamaan kyselyyn ja palauttamaan sen lapsenne esiopetus- tai päivähoitopaikkaan 20.9.2010 mennessä.

Etukäteen vastauksestanne kiittäen

Sosionomiopiskelijat Maria Jänkälä ja Marjo Mansikka

1. TYYTYVÄINEN LAPSI JA PERHE

A. Tyytyväinen perhe

(Vanhempien kanssa tehtävän yhteistyön ja vuorovaikutuksen toimivuus)

– esiopetuksen/hoidon vastaavuus odotuksiin

1 = vastaa erinomaisesti

2 = vastaa hyvin

3 = vastaa tyydyttävästi

4 = vastaa heikosti

kommentteja: _____

– vanhempien mahdollisuus vaikuttaa esiopetuksen/ hoidon sisältöön

1 = erinomainen

2 = hyvä

3 = tyydyttävä

4 = heikko

kommentteja: _____

– vanhempien esittämien toiveiden huomioonottaminen

1 = erinomainen

2 = hyvä

3 = tyydyttävä

4 = heikko

kommentteja: _____

– käytännön yhteistyön toimivuus

1 = erinomainen

2 = hyvä

3 = tyydyttävä

4 = heikko

kommentteja: _____

– henkilöstön tietämys lasten kotihoidosta ja vanhempien tietämys lasten arkipäivästä esiopetuksessa/hoidossa

1 = erinomainen

2 = hyvä

3 = tyydyttävä

4 = heikko

kommentteja: _____

B. Tyytyväinen lapsi

– esiopetuksen/hoidon vastaavuus lapsen tarpeisiin ja odotuksiin

1 = vastaa erinomaisesti

2 = vastaa hyvin

3 = vastaa tyydyttävästi

4 = vastaa heikosti

kommentteja: _____

– lapsen halukkuus mennä esiopetukseen/ hoitoon

1 = erinomainen

2 = hyvä

3 = tyydyttävä

4 = heikko

kommentteja: _____

– lapsen päivää koskevien juttujen myönteisyys/kielteisyys

1 = aina myönteisiä

2 = usein myönteisiä

3 = usein kielteisiä

4 = aina kielteisiä

kommentteja: _____

– esiopetuspaikkaan/hoitopaikkaan mahdollisesti liittyvät pelot

1 = ei koskaan

2 = hyvin harvoin

3 = usein

4 = jatkuvasti

kommentteja: _____

2. LAPSEN KASVUA TUKEVA LAADUKAS VARHAISKASVATUS

A: Lapsen kasvua tukevan toiminnan arviointi

– lapsen yksilöllinen huomioiminen (iän, kehitystason, taipumusten ja persoonallisuuden huomioonottamista suunnitelmia tehtäessä ja toteutettaessa)

1 = erinomainen

2 = hyvä

3 = tyydyttävä

4 = heikko

kommentteja: _____

– kasvatustavoitteiden toimivuus käytännössä

1 = erinomainen

2 = hyvä

3 = tyydyttävä

4 = heikko

kommentteja: _____

– omatoimisen leikin ja muun toiminnan mahdollisuudet

1 = erinomainen

2 = hyvä

3 = tyydyttävä

4 = heikko

kommentteja: _____

– hoitajien vastaaminen lapsen tarpeisiin

1 = erinomainen

2 = hyvä

3 = tyydyttävä

4 = heikko

kommentteja: _____

B. Työyhteisö lapsen kasvua tukevana

– työyhteisön ilmapiiri, työntekijöiden motivaatio ja tyytyväisyys

1 = erinomainen

2 = hyvä

3 = tyydyttävä

4 = heikko

kommentteja: _____

– tilojen tarkoituksenmukaisuus ja viihtyisyys

1 = erinomainen

2 = hyvä

3 = tyydyttävä

4 = heikko

kommentteja: _____

– lapsiryhmien koko sekä lasten/henkilöstön määrän suhde

1 = erinomainen

2 = hyvä

3 = tyydyttävä

4 = heikko

kommentteja: _____

– hoitosuhteen ja – tilanteen pysyvyys

1 = erinomainen

2 = hyvä

3 = tyydyttävä

4 = heikko

kommentteja: _____

Kiitos vastauksestanne!